**ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ**

**Специалиста контакт-центра**

Название должности: Специалист контакт-центра.

Цель должности: Осуществление телефонного обслуживания заявителей в соответствии с утвержденными критериями качества и эффективности труда.

Подотчетность: Подчиняется руководителю контакт-центра, административно – заместителю директора - руководителю филиала, директору. Подчиненных нет.

Перечень задач и обязанностей:

* 1. Предоставление консультаций по государственным и муниципальным услугам.
  2. Принимает входящие телефонных обращений заявителей в специализированном программном обеспечении.
  3. Предоставляет подробную консультацию заявителю на основании имеющейся информации, если вопрос заявителя относится к сфере деятельности ОРГАНИЗАЦИИ.
     1. Устанавливает позитивный контакт, выясняет потребности заявителя, проводит качественное информирование о порядке предоставления услуги на базе ОРГАНИЗАЦИИ, доброжелательно завершает контакт;
     2. Использует техники активного слушания и речевые модули при консультировании заявителей;
     3. Соблюдает порядок информирования заявителей по телефону, а именно:
* сообщает, какой пакет документов должен предоставить заявитель для получения услуги,
* какие действия необходимо совершить заявителю, чтобы сдать пакет документов на получение услуги в ОРГАНИЗАЦИИ,
* какие действия должен будет совершить представитель ОРГАНИЗАЦИИ при обращении заявителя,
* каков будет результат предоставления услуги, включая сроки,
* вовлекает заявителя в принятии решения при наличии альтернативных вариантов.
  1. Предоставляет информацию о том, где заявитель может получить консультацию, в случае, если вопрос заявителя не относится к сфере деятельности ОРГАНИЗАЦИИ.
  2. Принимает обращения с сайта ОРГАНИЗАЦИИ в специализированном программном обеспечении, предоставляет консультации заявителям по вопросам, относящимся к сфере деятельности ОРГАНИЗАЦИИ.
  3. Осуществление предварительной записи заявителей в электронную очередь.

2.1. Выясняет у заявителя необходимую ему услугу и желаемые дату и время обращения в ОРГАНИЗАЦИИ.

2.2. Выясняет возможность произведения предварительной записи в электронную очередь на соответствующем сайте.

2.3. При отсутствии в электронной очереди желаемых даты и времени предлагает альтернативные варианты.

2.4. Выясняет у заявителя другую информацию, необходимую для осуществления предварительной записи по телефону и вносит ее в соответствующие поля на сайте.

2.5. Сообщает заявителю дату и время приема, а также другую полную информацию, необходимую заявителю для получения талона электронной очереди в соответствии с локальными нормативными актами и предоставляет консультацию в соответствии с п. 1.2.3.

* 1. Сообщение информации о готовности документов.

3.1. Получает от ответственного специалиста операционного отдела реестр готовых документов с контактными данными заявителей.

3.2. На основании информации, предоставленной в реестре, совершает исходящий обзвон заявителей и сообщает им о готовности документов.

3.4. Вносит в реестр комментарии о сообщении/несообщении заявителю о готовности документов с необходимыми комментариями.

4. Формирование перечня нестандартных вопросов.

4.1. На основании обращений заявителей выделяет вопросы, на которые нет ответа в имеющейся у него информации.

4.2. Вносит данные вопросы в установленный перечень нестандартных вопросов на Диске L.

4.3. Уточняет у заявителя, каким способом и когда ему будет удобно получить консультацию по данному вопросу.

4.4. Использует любые доступные способы для выяснения информации по нестандартному вопросу и вносит ответ в перечень нестандартных вопросов с указанием источника получения ответа.

4.5. В случае невозможности получения ответа своими силами сообщает об этом непосредственному руководителю.

4.6. Получает ответ от непосредственного руководителя, вносит его в перечень нестандартных вопросов с указанием источника получения ответа, связывается с заявителем указанным им способом и предоставляет консультацию по данному вопросу.

5. Самостоятельное повышение квалификации.

5.1. На основании нестандартных вопросов заявителей самостоятельно любыми доступными способами уточняет информацию об изменениях, произошедших в порядке предоставления услуг на базе ОРГАНИЗАЦИИ, а также информацию, относящуюся к сфере предоставления государственных и муниципальных услуг, и вносит ее в Базу знаний ОРГАНИЗАЦИИ и другие имеющиеся справочники.

5.2. Сообщает коллегам выясненную информацию, относящуюся к сфере предоставления государственных и муниципальных услуг.

5.3. Регулярно получает из юридического отдела информацию об изменениях, произошедших в законодательстве РФ в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг, тщательно ее изучает и вносит изменения в имеющиеся справочники.

5.4. Самостоятельно отслеживает изменения, произошедшие в законодательстве РФ в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг, тщательно ее изучает, вносит изменения в имеющиеся справочники и сообщает коллегам.

6. Прочие обязанности.

6.1. Выполняет иные поручения непосредственного руководителя, не прописанные в инструкции, но способствующие выполнению задач отдела.

6.2. Выполняет поствызывную обработку в специализированном программном обеспечении после завершения контакта с заявителем:

* при входящем обращении для получения консультации и для осуществления предварительной записи,
* при исходящем вызове с целью уведомления заявителя о готовности документов или для осуществления повторной консультации (при возникновении нестандартного вопроса – см. п.4.)

После выполнения поствызывной обработки немедленно освобождает линию для приема следующего обращения/выполнения следующего исходящего вызова.обождает линию для приема следующего обращения.

6.3. На основании обращений заявителей ведет сбор статистических данных и формирует установленную отчетность, которую по первому требованию предоставляет непосредственному руководителю.

Критерии эффективности труда:

1. Выполнение нормативов по количеству предоставленных консультаций гражданам.

2. Достоверность и правильность предоставленной заявителям информации.

3. Выполнение корпоративных стандартов качественных коммуникаций с гражданами по телефону.