Приложение №1 к приказу
от 27.02.2026 г № 270201-ОД

# ПОЛОЖЕНИЕ
## утверждения и разработки регламентов ответов на обращения от получателей услуг для сотрудников Муниципального автономного учреждения культуры «Дворец культуры «Кристалл» имени В.И. Абакумова»

Положение (документ) предназначено для унификации процесса обработки обращений, сокращения количества ошибок и задержек, а также повышения общей культуры взаимодействия с потребителями услуг и в соответствии №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

### 1. Цель документа:

Настоящий документ устанавливает порядок разработки и утверждения регламентов ответов на обращения от получателей услуг для сотрудников учреждений. Регламент направлен на обеспечение качественного и своевременного рассмотрения обращений, повышения уровня удовлетворенности потребителей услугами, а также минимизации рисков возникновения конфликтных ситуаций.

### 2. Основные понятия:

- **Обращение**: любое письменное или устное заявление гражданина или организации, касающееся предоставления услуг учреждением.
- **Получатель услуг**: физическое лицо или организация, пользующиеся услугами учреждения.
- **Учреждение**: юридическое лицо, оказывающее государственные или муниципальные услуги населению.
- **Регламент**: внутренний документ учреждения, определяющий порядок действий сотрудников при обработке обращений.

### 3. Процесс разработки регламента:

**1. Анализ существующей практики:**

Цель этапа — оценка текущего состояния дел и выявление слабых мест в процессе обработки обращений.

Шаги:

- Проведение аудита существующих процедур.
- Опрос сотрудников и получение отзывов о текущих процедурах.
- Сбор статистики по обращениям: объем, типы, частота повторных обращений.
- Аналитическое исследование ошибок и задержек в работе.

Результат этапа: отчет о состоянии работы с обращениями и список проблемных зон.

- Выявление проблемных моментов и областей улучшения.

**2. Определение целей и задач:**

На данном этапе формируются конкретные цели и задачи будущего регламента.

*Цели:*

- Повышение эффективности обработки обращений.
- Оптимизация временных затрат на рассмотрение заявок.
- Увеличение удовлетворенности клиентов качеством сервиса.

*Задачи:*

- Сокращение сроков ответа на стандартные обращения.
- Минимизация количества нерешенных вопросов.
- Стандартизация формы подачи ответов.
- Улучшение удовлетворенности клиентов качеством предоставляемых услуг:

*Ключевые факторы повышения удовлетворенности клиентов:*

1. **Качество продукта или услуги**
   Качество товара или услуги оказывает прямое влияние на восприятие бренда клиентом. Важно постоянно следить за соответствием продукции стандартам и ожиданиям покупателей.
2. **Скорость реакции на запросы**
   Быстрая реакция на жалобы и запросы клиентов существенно повышает их лояльность. Современные технологии позволяют автоматизировать процесс обработки обращений, что сокращает время отклика.
3. **Квалификация персонала**
   Компетентность сотрудников, работающих с клиентами, имеет большое значение. Грамотные специалисты быстро решают возникающие вопросы, создают положительный опыт взаимодействия с брендом.
4. **Индивидуализация подхода**
   Индивидуальный подход к каждому клиенту делает обслуживание персонализированным и комфортным. Использование CRM-систем позволяет хранить историю взаимодействий и учитывать предпочтения отдельных клиентов.
5. **Эффективная коммуникация**
   Чёткая обратная связь и прозрачность коммуникаций способствуют доверию клиентов. Регулярное общение с покупателями помогает оперативно реагировать на изменения потребностей рынка.
6. **Постоянное улучшение сервисов**
   Постоянное развитие и обновление продуктов или услуг помогают поддерживать интерес клиентов и удерживать их внимание.

Инвестиции в инновационные подходы и новые технологии являются важным условием долгосрочного успеха.

7. **Оценка результатов**
   Периодический сбор обратной связи от клиентов помогает оценить степень удовлетворенности и выявить слабые места. Этот инструмент даёт возможность вовремя скорректировать стратегию развития.
8. **Работа над ошибками**
   Быстрое устранение выявленных дефектов или сбоев демонстрирует заботу о клиентах и улучшает их впечатление о бренде.

## 3. Сбор предложений и мнений:

На третьем этапе собираются мнения сотрудников и пользователей о процедуре обработки обращений.

*Методы сбора:*

- Анкетирование сотрудников различных уровней.
- Проведение фокус-групп с пользователями.
- Внутренний конкурс идей по оптимизации процесса.

Анализ собранных предложений позволит учесть интересы всех сторон и повысить эффективность нового регламента.

- Консультации с сотрудниками учреждения.
- Получение обратной связи от получателей услуг.

### 1. Подготовительный этап:

Четвертый этап включает непосредственную разработку текста регламента.

*Этапы подготовки:*

- Создание рабочей группы из специалистов разных отделов.
- Написание чернового варианта регламента.
- Юридическая экспертиза документа специалистами учреждения.
- Концептуальное обсуждение проекта на уровне руководителей.
- Составление проекта регламента.
- Согласование с юристами и руководителями подразделений.

### 2. Утверждение регламента:

Последний этап — официальное утверждение и внедрение регламента.

*Действия:*

- Презентация проекта руководству учреждения.
- Принятие итогового решения и подпись руководством.
- Официальная регистрация документа и распространение среди сотрудников.
- Информирование сотрудников о новом порядке работы с обращениями.

## 4. Содержательные части регламента:

### 1. Общее положение:

- Назначение и цели регламента.

- Определения основных понятий.

**2. Прием обращений:**

*- Правила оформления и подачи заявлений (обращений):*

1. Все обращения принимаются письменно или устно.
2. Устные обращения регистрируются в специальном журнале учета.
3. Письменные обращения поступают в отдел делопроизводства и регистрируются в течение одного рабочего дня.

*- Методы фиксации полученных обращений:*

***Прием устных обращений*** осуществляется посредством телефонной связи, личного визита или иных каналов коммуникации. Ответственный исполнитель обязан зафиксировать обращение в журнале регистрации обращений либо в электронном виде.

Обязательно указывается следующая информация:

- ФИО клиента,
- контактная информация (телефон, электронная почта),
- суть обращения,
- дата поступления обращения.

После фиксации устного обращения оно передается ответственному исполнителю согласно компетенции вопроса.

***Прием письменных обращений.***

Все поступившие письменные обращения регистрируются сотрудником отдела делопроизводства в течение одного рабочего дня с момента поступления. Обращению присваивается уникальный регистрационный номер.

Письменные обращения направляются руководителям подразделений для рассмотрения и подготовки мотивированного ответа.

**3. Рассмотрение обращений:**

Рассмотрение каждого обращения должно осуществляться компетентным специалистом подразделения, которому поручено исполнение поручения руководителя.

*- Основные этапы рассмотрения:*

1. Изучение содержания обращения.
2. Проверка наличия документов и сведений, необходимых для полного и объективного ответа.
3. Подготовка проекта ответа.
4. Согласование проекта ответа с руководителем подразделения.
5. Передача подготовленного ответа клиенту.

*- Сроки рассмотрения обращения:*

1. После регистрации обращение передается ответственному сотруднику для анализа и принятия решения.

2. Срок рассмотрения стандартного обращения — не более 7 рабочих дней.
3. Если требуются дополнительные проверки или согласование, срок продлевается до 15 рабочих дней с обязательным уведомлением заявителя о причинах задержки.

**4. Подготовка ответов:**
Отвечающий сотрудник должен подготовить подробный и аргументированный ответ на каждое обращение, содержащий следующую информацию:
- Полное наименование организации и реквизиты исполнителя.
- Фамилия, инициалы и должность сотрудника, подписавшего ответ.
- Дата ответа.
- Номер входящего документа (если применимо).
- Суть проблемы, изложенная заявителем.
- Мотивированное разъяснение позиции организации.
- Предложения по решению ситуации или рекомендации дальнейших действий.

При необходимости ответ дополняется приложениями, подтверждающими позицию организации.

*- Образцы формальных писем:*
*Пример письма: Уважаемый(ая) {ФИО заявителя},*
*Сообщаем Вам, что Ваше обращение № {номер}, поступившее {дата}, рассмотрено.*
*По результатам рассмотрения установлено следующее: {краткое содержание ответа}*
*Для дополнительной консультации Вы можете обратиться в службу поддержки по телефону {контактный телефон} или написать письмо на адрес {электронная почта}.*

*С уважением,*
*И.О. Руководителя*
*Название должности Организация*
*Адрес / Телефон / Электронная почта*

*- Рекомендации по содержанию ответов:*
- Четко сформулируйте заголовок письма («Ваше обращение рассмотрено», «Информация по вашему обращению»).
- Используйте вежливый и уважительный тон.
- Укажите полный перечень принятых мер по рассмотрению обращения.
- Предоставьте четкую инструкцию или рекомендацию дальнейших шагов.

- Обязательно сообщайте контактные данные службы поддержки.

## 5. **Контроль исполнения**:

- Организация внутреннего мониторинга.
- Каждый месяц производится проверка полноты и качества ответов.
- Ведется журнал контроля исполнения.
- Назначаются сотрудники, осуществляющие мониторинг своевременности и правильности оформления ответов.
- Механизмы оценки качества работы.
- Проводится регулярный опрос клиентов о качестве обработки обращений.
- Результаты мониторинга ежемесячно доводятся до руководства и исполнителей.
- Оцениваются такие показатели, как количество обработанных обращений, соблюдение сроков, уровень удовлетворенности клиентов.

## 6. **Ответственность сотрудников**:

- Перечень нарушений и соответствующих санкций.

При Нарушении --- > Санкция:

* Несоблюдение сроков --- > Замечание;
* Некорректное оформление ответа --- > Штраф;
* Отказ от регистрации обращения --- > Дисциплинарное взыскание;
* Утрата обращения --- > Разбор на служебном совещании.

Сотрудники несут ответственность за нарушение правил ведения делопроизводства и неисполнение обязанностей по обработке обращений.

**Лист ознакомления сотрудников**
**МАУК «ДК «Кристалл» им.В.И.Абакумова»**
**с Положением об утверждении и разработке регламентов ответов на обращение от получателей услуг для сотрудников МАУК «ДК «Кристалл» им.В.И.Абакумова»**

| № п.п. | ФИО работника | Должность, профессия | Подпись работника в ознакомлении |
|---|---|---|---|
| 1. | Аминов Родион Нижатович | Рабочий по комплексному обслуживанию и ремонту здания | |
| 2. | Барышников Александр Александрович | Звукорежиссер | |
| 3. | Белявская Александра Валерьевна | Режиссер | |
| 4. | Белявская Екатерина Александровна | Руководитель клубного формирования | |
| 5. | Боровских Елена Николаевна | Главный специалист по жанрам творчества | |
| 6. | Брызгалова Евгения Николаевна | Главный специалист по жанрам творчества | |
| 7. | Быкова Наталья Михайловна | Документовед | |
| 8. | Быкова Светлана Владимировна | Руководитель клубного формирования | |
| 9. | Вершинина Анастасия Павловна | Специалист по методике клубной работы | |
| 10. | Гаврилова Татьяна Александровна | Художник-модельер | |
| 11. | Деткин Тимофей Анатольевич | Режиссер | |
| 12. | Дружинин Вячеслав Степанович | Заведующий отделом | |
| 13. | Дружинина Ирина Александровна | Контрактный управляющий | |
| 14. | Егорова Татьяна Викторовна | Ведущая дискотеки | |
| 15. | Ефремова Виктория Александровна | Заведующая отделом | |
| 16. | Ивонина Анжелика Владимировна | Режиссер | |
| 17. | Карманов Дмитрий Михайлович | Художник - конструктор | |
| 18. | Касаткина Юлия Михайловна | Руководитель клубного формирования | |
| 19. | Кононенко Ирина Сергеевна | Инженер по охране труда | |
| 20. | Косых Анна Александровна | Руководитель клубного формирования | |
| 21. | Краковецкая Эльвира Сергеевна | Заведующая билетными кассами | |
| 22. | Кузьминых Ольга Константиновна | Балетмейстер | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 23. | Лепинских Татьяна Николаевна | Руководитель клубного формирования | |
| 24. | Малютин Валерий Владимирович | Руководитель отдела (видеограф) | |
| 25. | Мартынов Дмитрий Владимирович | режиссер | |
| 26. | Меньшов Дмитрий Сергеевич | Звукооператор | |
| 27. | Мошков Денис Вячеславович | Руководитель клубного формирования | |
| 28. | Миниахметов Дмитрий Тагирович | режиссер | |
| 29. | Нечепуренко Надежда Николаевна | Кассир | |
| 30. | Пасынкова Алена Сергеевна | Художник-конструктор | |
| 31. | Пермякова Марина Вадимовна | Культорганизатор | |
| 32. | Плотникова Евгения Владимировна | Специалист по методике клубной работы | |
| 33. | Прошкин Евгений Васильевич | Рабочий | |
| 34. | Рябова Евгения Анатольевна | Специалист по методике клубной работы | |
| 35. | Савельева Ольга Николаевна | Редактор (озеленитель) | |
| 36. | Савина Елена Витальевна | Руководитель клубного формирования | |
| 37. | Сеченов Николай Андреевич | звукооператор | |
| 38. | Сивиринов Алексей Павлович | Руководитель муз. частью | |
| 39. | Степанова Евгения Михайловна | Хормейстер | |
| 40. | Хабарова Вера Анатольевна | Специалист по методике клубной работы | |
| 41. | Черджиева Юлия Евгеньевна | Контролер билетов | |
| 42. | Чернозипунникова Татьяна Юрьевна | Художник-модельер | |
| 43. | | | |
| 44. | | | |
| 45. | | | |
| 46. | | | |
| 47. | | | |