

к Алгоритму работы специалиста отделения первичного приема семей при очном обращении граждан в Семейный многофункциональный центр.

Скрипт звонка специалиста отделения первичного приема семей с целью получения обратной связи от гражданина, обращавшегося в СМФЦ

Оператор – О Заявитель – З

О: Добрый день, оператор семейного многофункционального центра *имя*. Могу ли я переговорить с Ф.И.О. (заявителя)?

З: *Здравствуйте! Это я.*

О: И.О. (заявителя), Вы обращались (указать дату) в Семейный МФЦ с вопросом (указывается, какой был запрос). Подскажите, пожалуйста, сотрудники разъяснили процедуру решения Вашей проблемы?

З: *(сообщает информацию)*

О: И.О. (заявителя), способствовали ли мероприятия, указанные специалистами в маршрутном листе решению Вашего вопроса? Вы получили необходимую помощь в указанных организациях?

З: *(сообщает информацию)*

В случае решения вопроса:

О: И.О. (заявителя), благодарю Вас, за обратную связь, нам очень важно узнать, что Ваш вопрос решен. Спасибо, что уделите мне время.

В случае не решения вопроса:

О: И.О. (заявителя), информация зафиксирована, благодарю Вас за обратную связь! Мы продолжим работу по вашему вопросу. Для этого вам необходимо написать заявление на социальное сопровождение, чтобы специалисты нашего центра могли оказать вам содействие в получении необходимой помощи в учреждениях других ведомств. Когда вам удобно прийти в Семейный МФЦ на прием?

З: *(сообщает информацию)*

О: И.О. (заявителя), У Вас сейчас имеются вопросы ко мне, я могу Вам чем-то помочь? Если у Вас возникнут какие-то вопросы, звоните.

З: *Нет, спасибо.*

О: Спасибо за уделенное время. До свидания!