

ДЕПАРТАМЕНТ СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА И РАЗВИТИЯ СЕЛЬСКИХ РАЙОНОВ

# НАШИ СТАНДАРТЫ ОБСЛУГИ КЛИЕНТОВ

## **Наши стандарты obsługi клиентов**

### **Вступительное слово Постоянного Секретаря, Пата Тоала**

Предоставление Вам услуг высокого качества является исключительно важным аспектом деятельности Департамента сельского хозяйства и развития сельских районов (DARD). Мы приложим все усилия к тому, чтобы наши услуги были доступны для всех, и чтобы они способствовали развитию равенства, достоинства и взаимного уважения. Справедливое отношение ко всем нашим клиентам лежит в основе нашей деятельности, и мы стремимся к тому, чтобы Вы всегда могли воспользоваться услугами высочайших стандартов.

С удовольствием предлагаю Вашему вниманию брошюру, излагающую основные стандарты наших услуг, которых Вы в праве от нас ожидать, описывает, как мы обращаемся с нашими клиентами и каковы наши ожидания по отношению к ним. Здесь Вы также найдете информацию на тему, как поступить в случае, если Вы не удовлетворены качеством обслуживания. Описанные в брошюре стандарты и принципы были согласованы и изложены на основании отзывов наших клиентов, заинтересованных сторон и сотрудников. Где целесообразно, наши бизнес-сферы также разработают дополнительные стандарты в зависимости от конкретных программ и предоставляемых услуг.

**PAT TOAL CB**

Permanent Secretary

Постоянный Секретарь

Департамент сельского хозяйства и развития сельских районов

**Каковы основные стандарты услуг, которых Вы в праве от нас ожидать?**

В DARD мы стремимся обслуживать наших клиентов следующим образом:

**1 Публикуем стандарты услуг**

- Мы публикуем подробности наших основных стандартов услуг и принципов в наших публичных учреждениях и на вебсайте.
- Мы контролируем соответствие наших действий этим стандартам и публикуем подробности наших наблюдений в различных документах и на вебсайте.
- Мы также критически пересматриваем наши основные стандарты услуг на основании отзывов наших клиентов, заинтересованных сторон и сотрудников.

## 2 Предоставляем информацию нашим клиентам

- Информация на тему наших программ и услуг доступна, точна и актуальна. Она доступна для клиентов в наших публичных учреждениях и на вебсайте, содержит соответствующие контактные данные, включая номер телефона, адрес офиса и адрес e-mail.
- Мы приложим все усилия к тому, чтобы предоставляемая нами информация была ясной и доступной для всех. Мы также позаботимся о том, чтобы четко информировать Вас в соответствующих брошюрах, проспектах, формулярах и на вебсайте о Вашей ответственности.
- Мы обязуемся пользоваться Вашей личной информацией правомерно и справедливо, согласно Закону о свободе информации (Freedom of Information Act), Уставу о информации об окружающей среде (Environmental Information Regulations) и Закону о защите данных (Data Protection Act).

### 3 Доступность услуг

- Мы приложим все усилия к тому, чтобы наши услуги и средства обслуживания были доступны для каждого, включая людей со особыми требованиями а также тех, для кого английский не является родным языком. Наши печатные материалы доступны в различных форматах, напр. в крупной печати, и/или в других языках по заявке.
- По мере возможностей сообщите нам, пожалуйста, заранее, нуждаетесь ли Вы в какой-либо помощи, чтобы мы могли принять необходимые меры по подготовке. Мы также позаботимся о том, чтобы наш вебсайт соответствовал требованиям, касающимся доступа для недееспособных.
- В некоторых наших офисах Вам могут быть предоставлены, по просьбе, средства личного пользования. Пожалуйста, сообщите нам как можно раньше, нуждаетесь ли в таковых средствах, чтобы мы могли принять необходимые меры по подготовке.
- Вы можете связаться с нами по телефону с 9 утра до 5 дня, от понедельника до пятницы. Часы работы наших публичных учреждений вывешены при каждом офисе. Наши учреждения закрыты в большинстве официальных выходных дней (bank holidays and public holidays).
- В нерабочее время информацию на тему наших программ и услуг можно получить, посещая наш вебсайт [www.dardni.gov.uk](http://www.dardni.gov.uk), на протяжении 24 часов в день и 7 дней в неделю. Некоторые наши услуги также доступны под адресом [www.ruralni.gov.uk](http://www.ruralni.gov.uk).

#### 4 Консультации с клиентами

- Мы примем во внимание ваше мнение, касающееся предоставления нами услуг, их качества и ожидаемого Вами стандарта обслуживания. Мы приветствуем Ваши замечания и предложения по поводу улучшения качества наших услуг. Мы также будем сообщать Вам о всех планах совершенствования наших услуг.
- Если Вы желаете сделать замечание или внести предложение по поводу улучшения качества наших услуг, свяжитесь, пожалуйста, с одним из наших сотрудников или воспользуйтесь **Картами замечаний и предложений** **обслуживания клиента (Customer Service Comment or Suggestion Cards)**. Эти Карты доступны в наших публичных учреждениях а также в разделе **Контакты (Contact Us)** нашего вебсайта.

**5 Вежливый и всегда готовый помочь персонал**

- Мы будем вежливы, услужливы, честны и дискретны, и будем всегда относиться к Вам с уважением. Наш персонал получит соответствующий инструктаж, который поможет ему профессионально и эффективно Вас обслужить.
- Наш персонал в офисах носит планки с фамилией, а наш выездной персонал всегда имеет при себе идентификатор, предъявляемый по просьбе.

## **6 Прием посетителей**

- Если Вы пришли по предварительной записи, мы постараемся Вас принять в течение 10 минут. Если мы будем вынуждены отменить прием, мы сообщим Вам об этом как можно раньше, объясним по какой причине и назначим новое удобное для Вас время.
- Если Вы пришли без предварительной записи, мы постараемся Вас принять в течение 15 минут от Вашего прихода. Если Вам придется ждать дольше, мы объясним по какой причине и будем Вас держать в курсе дела в течение всего времени ожидания. В особо занятые дни может быть введена система очередей.
- Задачей нашего выездного персонала является обеспечение соблюдения нормативных требований, и в связи с этим они иногда должны наносить визиты без предварительного объявления. В таком случае наш выездной сотрудник обязан предъявить свой идентификатор, объяснить что следует сделать во время его пребывания на Вашей территории и обосновать свои просьбы.

## **7 Отвечая на телефонные звонки**

- Мы ответим на Ваш телефонный звонок как можно быстрее. Мы стремимся отвечать на звонки лично, представляя свое имя и участок работы. Если мы временно недоступны, наши телефоны направят Вас к другому сотруднику или включится звуковая почта.
- Если первый сотрудник, с которым Вы свяжетесь, не сможет Вам помочь, он переведет Вас к кому-нибудь другому, кто постарается Вам помочь как можно быстрее. Если нам нужно будет Вам перезвонить, мы постараемся это сделать в течение 24 часов со времени Вашего первого звонка.

## 8 Отвечая на письма, факсы и e-mail

- Мы подтвердим прием всех писем, факсов и e-mail, требующих ответа, в течение 3 рабочих дней со дня их получения.
- Мы ответим полностью на Ваши письма, факсы и e-mail в течение 15 рабочих дней со дня их получения\*. Если предоставление Вам исчерпывающего ответа в течение 15 рабочих дней не будет возможным, мы объясним по какой причине и сообщим, когда можно ожидать ответа.
- В наших ответных письмах мы сообщим данные сотрудника, который занимается Вашим вопросом, т.е. его/ее имя и фамилию, адрес офиса и номер телефона.

\* не касается следующего:

<b>Законодательство</b>	<b>Информацию можно получить в течение</b>
Закон о свободе информации (Freedom of Information Act)	20 рабочих дней
Устав о информации об окружающей среде (Environmental Information Regulations)	20 рабочих дней
Закон о защите данных (Data Protection Act).	40 рабочих дней

## 9 Процедура подачи и рассмотрения жалоб

- Если Вы не довольны качеством наших услуг, пожалуйста, сообщите нам причину как можно быстрее. Вы можете подать жалобу:
  - лично в каком-либо из наших офисов
  - посылая письмо по почте, факсу, посредством e-mail или вебсайта
  - по телефону или текстофону
- Мы рассмотрим Вашу жалобу тщательно и справедливо, будем держать Вас в курсе дела, детально объясним все обстоятельства и примем соответствующие меры.
- Мы будем вести учет и контроль всех поступающих жалоб на качество наших услуг и постараемся оправдать Ваши ожидания. Мы стремимся учиться на основе жалоб, чтобы неустанно совершенствовать наши услуги. Мы также будем публиковать различным образом, напр. на нашем вебсайте, подробную информацию на тему количества и содержания поступающих жалоб.

Более подробную информацию на тему подачи жалоб, если Вы не довольны качеством наших услуг, Вы найдете в нашей брошюре **Процедура подачи и рассмотрения жалоб (Our Complaints Procedure)**. Эти брошюры доступны в наших публичных учреждениях а также в разделе **Контакты (Contact Us)** нашего вебсайта.

## **Наши принципы и отношение к клиентам**

В DARD мы:

- относимся к Вам уважительно, справедливо и с достоинством;
- с пониманием и терпением;
- уважаем вашу конфиденциальность и сохраняем ее во всех касающихся Вас вопросах;
- поступаем в соответствии с нашими обязанностями по закону, гарантируя Вам равенство в обслуживании;
- поступаем в соответствии с Кодексом этических норм в гражданской службе Северной Ирландии (Northern Ireland Civil Service Code of Ethics);
- справедливо обеспечиваем соблюдение нормативных требований;
- несем полную ответственность за тщательность и качество нашей работы;
- стремимся быть честными и искренними во всех наших отношениях с Вами;
- стремимся всегда быть верными нашим принципам и убеждениям.

## **Какого отношения мы ожидаем с Вашей стороны?**

Мы рассчитываем на то, что Вы будете:

- относиться к нашим сотрудникам и другим клиентам вежливо, с уважением и пониманием;
- пунктуально приходить на прием по предварительной записи;
- обеспечивать нас точной, своевременной, актуальной и уместной информацией, чтобы мы могли как можно быстрее ответить на все Ваши вопросы;
- вовремя и тщательно заполнять заявления, прилагая все необходимые вспомогательные документы;
- без промедления сообщать нам обо всех изменениях, которые могут повлиять на Вашу дотацию или ходатайство о субсидии а также/или Ваши обязанности по закону, касающиеся регистрации, перемещение скота, санитарии животных, рыб и растений;
- цитировать Ваш номер для ссылки и пользоваться предоставленной Вам контактной информацией во всей адресованной нам корреспонденции;
- как можно быстрее отвечать на наши письма, факсы и e-mail;
- заботиться о том, чтобы Ваша обувь и одежда не вызывали риск нарушения биологической безопасности, когда Вы посещаете наши офисы; а также
- докладывать, когда необходимо, обо всех случаях болезней животных, рыбы и растений а также случаях, когда под угрозой были корм и пищевые продукты.

Просим Вас обратить внимание на то, что оскорбительное отношение к нашим сотрудникам, другим клиентам или к нашей собственности является абсолютно неприемлемым.

Контактные данные наших офисов можно найти в телефонном справочнике **“The Phone Book” / “Yellow Pages”** под заголовком «Правительственные канцелярии», «Департамент сельского хозяйства и развития сельских районов» (“Government Offices”, “Department of Agriculture & Rural Development”).

Дополнительная информация на тему полного ассортимента наших услуг и контактных данных наших офисов также доступны в нашем справочнике **“Rural Connect Directory”** под названием **“At Your Service” (К Вашим услугам)** а также на нашем вебсайте [www.dardni.gov.uk](http://www.dardni.gov.uk)

Вы также можете связаться с линией помощи DARD или отправить сообщение на текстофон DARD, чтобы получить больше информации на тему наших услуг и контактных данных наших офисов.

**Контакты:**

Департамент сельского хозяйства и развития сельских районов - DARD  
(Department of Agriculture & Rural Development)

Headquarters  
Room 513  
Dundonald House  
Upper Newtownards Road  
Belfast BT4 3SB

Телефон: 028 9052 0100 (коммутатор)  
Линия помощи DARD: 028 9052 4999  
Текстофон: 028 9052 4420 (для тех, у кого проблемы со слухом. Этот номер можно набрать только с другого текстофона)  
Факс: 028 9052 5546  
E-mail: [dardhelpline@dardni.gov.uk](mailto:dardhelpline@dardni.gov.uk)

или посетите наш вебсайт: <http://www.dardni.gov.uk/>

Эта брошюра доступна в других форматах и языках по заявке.  
Пожалуйста, воспользуйтесь вышеупомянутой контактной информацией.