Вопросы для интервью:

|  |  |
| --- | --- |
| **Вопрос:** | **Ответ:** |
| 1. *Общие вопросы:* |  |
| Какую должность Вы занимаете? | Нотариус |
| Какие услуги предоставляет Ваша компания? | Наша компания предоставляет нотариальные услуги. |
| В каком подразделении Вы работаете? | Нотариальный отдел. |
| Каковы задачи Вашего подразделения? | Задачи отдела:   * консультация потенциальных клиентов о предоставляемых услугах; * анализ требований; * содействие в осуществлении прав и защите законных интересов физических и юридических лиц; * предупреждать о последствиях совершаемых нотариальных действий; * составление отчётности об оказанных услугах; |
| Какие нормативно-правовые документы регулируют деятельность отдела? | Деятельность отдела регулируют следующие нормативно-правовые акты:   * Указание Банка России от 07.10.2013 №3073-У «Об осуществлении наличных расчётов» (Зарегистрировано в Минюсте России 23.04.2014 №32079) * Указание Банка России от 11.03.2014 №3210-У (ред. От 19.06.2017) «О порядке введения кассовых операций юридическими лицами и упрощённом порядке введения кассовых операций индивидуальными предпринимателями и субъектами малого предпринимательства» (Зарегистрировано в Минюсте России 23.05.2014 №32404) * Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.07.2019) "О защите прав потребителей" * Требования к организации нотариального обслуживания нотариусами, занимающимися частной практикой * Закон о Российской Федерации от 09.10.92 N 3615-1 «О валютном регулировании и валютном контроле» * Порядок ведения реестра государственных нотариальных контор и контор нотариусов, занимающихся частной практикой утв. приказом Минюста РФ от 2 декабря 2003 г. N 306). |
| 1. *Вопросы о бизнес-процессах*: |  |
| Опишите алгоритм выполнения своих задач. | Клиент может обратиться в компанию как уже с конкретными требованиями, так и без конкретных требований. Для таких потенциальных клиентов менеджеры проводят консультирование по документам. Далее формируется заказ, где указываются:   * №; * Стоимость услуги; * Предоставляемая услуга; * Дата; * ФИО и контактные данные клиента;   Непосредственно предоставление услуг клиенту.  Затем клиент вносит оплату. |
| Какие проблемы возникают при выполнении ваших задач? | Ручной способ формирования услуг (запись в журнал учёта услуг) и составления отчётов. |
| Как Вы думаете, какой бизнес-процесс необходимо автоматизировать? | Необходимо автоматизировать формирование отчётов о предоставленных услугах. |
| 1. *Информационные вопросы* |  |
| Взаимодействует ли Ваш отдел с какой-либо внешней организацией? | Отдел взаимодействует с Росреестром. |
| Какие отчёты Вы подготавливаете для руководства? | Отчёты об оказанных услугах. |
| Как часто Вы формируете отчёты? | Раз в месяц. |
| 1. *Технические вопросы* |  |
| Какие технические средства Вы используете? (Пример: компьютер, принтер, сканер и т.п.) | Используется стационарный ПК и принтер. |
| Работаете ли Вы с какой-либо информационной системой? Если да, то чем не устраивает текущая система? | Не работаю с информационной системой. |
| Какие программные продукты Вы используете? | Пакет MS Office (Word, Excel) |