



**УПРАВЛЕНИЕ ДОШКОЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА «СЫКТЫВКАР»**

Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение
«Прогимназия № 81» г. Сыктывкара
(МАОУ «Прогимназия № 81»)

167016 Республика Коми г. Сыктывкар ул. Карьерная д.18 progimnaziya81@rambler.ru
8 (8212) 31 – 22 - 33, 31 – 26 – 61 (тел), 8 (8212) 32 – 20 – 27 (факс)

ПРИНЯТО

Общим собранием членов трудового
коллектива МАОУ «Прогимназия № 81» от
25.08.2019 года (протокол № 1)

УТВЕРЖДАЮ

Директор МАОУ «Прогимназия № 81»

Т.В. Чернавина

Приказ № 228 от 26.08.2019 года



**ПОРЯДОК
ТЕЛЕФОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРАЖДАН ПРИ ОБРАЩЕНИИ ЗА
КОНСУЛЬТАЦИЕЙ В МАОУ «ПРОГИМНАЗИЯ № 81»**

I. Общие положения

- I.1. Настоящий Порядок определяет основные задачи телефонного обслуживания населения при обращении за консультацией в МАОУ «Прогимназия № 81», требования к порядку оказания консультативной помощи и предоставления информации по телефону и ведению телефонного разговора работниками МАОУ «Прогимназия № 81», требования к регистрации и обработке обращений граждан (далее – телефонное обслуживание, информирование (консультирование)).
- I.2. Под телефонным обслуживанием в настоящем Порядке понимается оказание консультативной помощи гражданам и предоставление информации.
- I.3. Телефонное обслуживание осуществляется МАОУ «Прогимназия № 81», на безвозмездной основе.
- I.4. Телефонное обслуживание осуществляется на основе Конституции Российской Федерации, Конституции Республики Коми, Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».
- I.5. Телефонные звонки принимаются работником МАОУ «Прогимназия № 81», осуществляющим телефонное обслуживание (далее – специалист), ежедневно с 9.00 до 17.00 часов (кроме субботы и воскресенья, и праздничных дней, согласно производственному календарю) с перерывом на обед с 12.30 до 13.30 часов.
- I.6. Определить телефонный номер для обслуживания: 8(8212) 31-22-33. Также данная информация доводится до сведения граждан путем размещения на официальном сайте МАОУ «Прогимназия № 81» progimnaziya81.pф

I.7. Специалист несет ответственность за полноту и достоверность предоставляемой гражданам информации.

II. Основные задачи телефонного обслуживания

II.1. Основными задачами телефонного обслуживания являются:

- оказание гражданам бесплатной квалифицированной консультативной помощи по вопросам образовательной деятельности МАОУ «Прогимназия № 81»,
- повышение уровня информированности граждан в части обеспечения прав и гарантий граждан в сфере образования;
- обеспечение доступности получения гражданами информации об оказываемых МАОУ «Прогимназия № 81», образовательных услугах.

III. Требования к порядку предоставления информации по телефону и ведению телефонного разговора

3.1. В целях рационального использования рабочего времени телефонный разговор не может превышать 7 минут и должен состоять из следующих этапов:

- установление связей (взаимное представление);
- обсуждение вопроса, интересующего обратившегося за консультацией в МАОУ «Прогимназия № 81», (далее – заявитель);
- информирование (консультирование) заявителя;
- завершение разговора.

3.2. При ответах на телефонные звонки специалист подробно и в вежливой (корректной) форме информирует заявителя по интересующим их вопросам.

3.3. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании образовательной организации, в которую позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве (последнее – при наличии) и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

3.4. При информировании (консультировании) специалист обязан:

- внимательно выслушать заявителя;
- информировать (консультировать) заявителя в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне;
- использовать при информировании (консультировании) официально – деловой стиль;
- не допускать при информировании (консультировании) просторечий, междометий, односложных ответов;
- запрашивать у заявителя фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), номер контактного телефона, почтовый адрес (при необходимости), по которому должен быть направлен ответ;
- выяснить причину обращения заявителя за консультацией;
- перед окончанием разговора сделать обобщение по информированию (консультированию).

3.5. Если заявитель получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу и время, отведенное на информирование (консультирование), истекло, специалисту, извинившись, необходимо закончить разговор.

- 3.6. Телефонный разговор не должен прерываться специалистом отвлеченным на другой телефонный звонок и другие обязательства.
- 3.7. В случае если заявитель настроен агрессивно, допускает употребление в речи ненормативной лексики, специалисту необходимо объяснить заявителю, что разговор в подобной форме не допустим.
- 3.8. Специалист обязан избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации МАОУ «Прогимназия № 81».
- 3.9. Специалист информирует (консультирует) заявителя в случае, если вопрос относится к компетенции МАОУ «Прогимназия № 81».
- 3.10. В случае если необходима дополнительная консультация работника МАОУ «Прогимназия № 81», соответствующего профиля (далее – работник соответствующего профиля), специалист имеет право привлекать к информированию (консультированию) работника соответствующего профиля, используя внутреннюю телефонную связь МАОУ «Прогимназия № 81».
- 3.11. Специалист или работник соответствующего профиля обязан заполнить в журнале учета обращений граждан по телефону МАОУ «Прогимназия № 81», (далее - Журнал) графу с указанием фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии) работника соответствующего профиля, представившего информирование (консультирование) заявителя.
- 3.12. В Журнале регистрируются только разговоры, касающиеся организации учебно-воспитательного процесса.
- 3.13. В случае если работник соответствующего профиля отсутствует по уважительным причинам (болезнь, отпуск, командировка, совещание и т.д.) специалист предлагает заявителю:
- перезвонить повторно (если известно время возвращения работника соответствующего профиля);
 - оформить телефонное обращение как карточку личного приема. В этом случае специалист заполняет разделы карточки личного приема со слов заявителя, делает отметку «Обращение по телефону» (ответ дается в сроки, установленные для рассмотрения письменных обращений);
 - перезвонить заявителю после получения специалистом необходимой информации для информирования (консультирования) в срок, согласованный с заявителем;
 - прийти на личный прием.
- 3.14. Не предоставление заявителем информации о себе (фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, номер контактного телефона и т.д.) не лишает его права на информирование (консультирование).
- 3.15. В случае если без вышеуказанной информации о заявителе информирование (консультирование) не предоставляется возможным, обращение к рассмотрению специалистом не принимается.
- 3.16. В случае если заявитель без указания информации о себе сообщает о готовящихся, происшедших или совершаемых правонарушениях, специалист обязан доложить полученную информацию директору МАОУ «Прогимназия № 81», и в органы полиции.

IV. Требования к регистрации и обработке обращений заявителя по телефону

- 4.1. Все телефонные обращения ежедневно фиксируются специалистом в Журнале, по форме утвержденной приказом Министерства образования Республики Коми от 01.06.2015г. № 108 «Об утверждении Типового порядка телефонного обслуживания населения Республики Коми при обращении за консультацией в образовательные организации, подведомственные Министерству образования Республики Коми».
- 4.2. Ежемесячно, в последний день месяца, специалист представляет Журнал директору МАОУ «Прогимназия № 81», для контроля за его ведением.

V. Заключительные положения

- 5.1. Порядок вступает в силу с момента утверждения приказом директора МАОУ «Прогимназия № 81».
- 5.2. Настоящий Порядок действует до принятия иных нормативных документов, которые являются основанием для признания локального нормативного акта утратившим силу.
- 5.3. Изменения и дополнения в настоящий Порядок вносятся по решению общего собрания членов трудового коллектива МАОУ «Прогимназия № 81», утверждаются приказом директора.
- 5.4. Настоящий Порядок размещается на официальном сайте МАОУ «Прогимназия № 81» ***прогимназия81.рф***.
- 5.5. Порядок на бумажном носителе доступен для ознакомления в кабинете ведущего юрисконсульта, являющегося ответственным должностным лицом за работу по противодействию коррупции в МАОУ «Прогимназия № 81».