

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА» С. МУТНЫЙ МАТЕРИК

«ШОР ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ШКОЛА» МУНИЦИПАЛЬНОЙ
БЮДЖЕТНОЙ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ВЕЛОДАНИИ МУТНОЙ
МАТЕРИК СИКТ

ПРИНЯТО
педагогическим советом
Протокол № 17
от 02.07.2015 г.



ТИПОВОЙ ПОРЯДОК

**телефонного обслуживания населения территориального органа администрации
муниципального образования городского округа «Усинск» - администрации
с.Мутный Материк при обращении за консультацией в муниципальное
образовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа»
с.Мутный Материк**

I. Общие положения

- 1.1. Настоящий порядок определяет основные задачи телефонного обслуживания населения при обращении за консультацией в МБОУ «СОШ» с.Мутный Материк (далее – Школа), требования к порядку оказания консультативной помощи и предоставления информации по телефону и ведению телефонного разговора работниками Школы, требования к регистрации и обработке обращений населения территориального органа администрации муниципального образования городского округа «Усинск» - администрации с.Мутный Материк по телефону (далее – телефонное обслуживание, информирование (консультирование)).
- 1.2. Под телефонным обслуживанием в настоящем типовом порядке понимается оказание консультативной помощи и предоставление информации.
- 1.3. Телефонное обслуживание осуществляется Школой на безвозмездной основе.
- 1.4. Телефонное обслуживание осуществляется на основе Конституции Российской Федерации, Конституции Республики Коми, Федерального закона от 2 мая 2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 27 июля 2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных».
- 1.5. Телефонные звонки принимаются работником Школы, осуществляющим телефонное обслуживание (далее – специалист), с 08 часов 00 минут до 16 часов 00 минут (кроме выходных и праздничных дней) с перерывом на обед с 12 часов 00 минут до 13 часов 00 минут.
- 1.6. Информация о телефоне обслуживания Школы (номер телефона, режим работы, основные задачи) доводится до сведения населения территориального органа администрации муниципального образования городского округа «Усинск» - администрации с.Мутный Материк путем размещения на официальном сайте Школы.
- 1.7. Специалист несет ответственность за полноту и достоверность предоставленной информации.

II. Основные задачи телефонного обслуживания

2.1. Основными задачами телефонного обслуживания являются:

- 2.1.1. Оказание населению территориального органа администрации муниципального образования городского округа «Усинск» - администрации с.Мутный Материк бесплатной квалифицированной консультативной помощи по вопросам предоставления общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования по основным общеобразовательным программам и дополнительного образования детей;
- 2.1.2. Повышение уровня информированности населения территориального органа администрации муниципального образования городского округа «Усинск» - администрации с.Мутный Материк в части обеспечения прав и гарантий граждан в сфере образования;
- 2.1.3. Обеспечение доступности получения населением территориального органа администрации муниципального образования городского округа «Усинск» - администрации с.Мутный Материк информации об оказываемых Школой образовательных услугах.

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

- 3.1. В целях рационального использования времени телефонный разговор не может превышать 15 минут и должен состоять из следующих этапов:
 - 3.1.1. установление связей (взаимное представление);
 - 3.1.2. обсуждение вопроса, интересующего обратившегося за консультацией в Школу (далее – заявитель);
 - 3.1.3. информирование (консультирование) заявителя;
 - 3.1.4. завершение разговора.
- 3.2. При ответах на телефонные звонки специалист подробно и в вежливой (корректной) форме информирует заявителей по интересующим вопросам.
- 3.3. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Школы, в которую позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве (последнее – при наличии) и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.
- 3.4. При информировании (консультировании) специалист обязан:
 - 3.4.1. внимательно выслушивать заявителя;
 - 3.4.2. информировать (консультировать) заявителя в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне;
 - 3.4.3. использовать при информировании (консультировании) официально-деловой стиль;
 - 3.4.4. не допускать при информировании (консультировании) просторечий, междометий, односложных ответов;
 - 3.4.5. запрашивать у заявителя фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), номер контактного телефона, почтовый адрес (при необходимости), по которому должен быть направлен ответ;
 - 3.4.6. выяснять причину обращения заявителя за консультацией;
 - 3.4.7. 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 отвлечением на другой телефонный звонок и другие обстоятельства.

- 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 Школы.
- 3.9. Специалист информирует (консультирует) заявителя в случае, если вопрос относится к компетенции Школы.
В случае, если необходима дополнительная консультация работника Школы соответствующего профиля (далее – работник соответствующего профиля), специалист имеет право привлекать к информированию (консультированию) работника соответствующего профиля.
Специалист обязан заполнить в журнале учета обращений граждан по телефону Школы (далее – Журнал) графу с указанием фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии) работника соответствующего профиля, предоставившего информирование (консультирование) заявителя.
- 3.10. В случае если работник соответствующего профиля отсутствует по уважительным причинам (болезнь, отпуск, командировка, совещание и т.д.) специалист предлагает заявителю:
- 3.10.1. перезвонить повторно (если известно время возвращения работника соответствующего профиля);
- 3.10.2. 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);
- 3.10.3. перезвонить заявителю после получения специалистом необходимой информации для информирования (консультирования) в срок, согласованный с заявителем;
- 3.10.4. прийти на личный прием.
- 3.11. Непредставление заявителем информации о себе (фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, номер контактного телефона и т.д.) нес лет его права на информирование (консультирование).
В случае если без вышеуказанной информации о заявителе информирование (консультирование) не представляется возможным, обращение к рассмотрению специалистом не принимается.
- 3.12. В случае если заявитель без указания информации о себе сообщает о готовящихся, происшедших или совершаемых правонарушениях, специалист обязан доложить полученную информацию руководству образовательной организации и в органы полиции.

IV. Требования к регистрации и обработке обращений заявителя по телефону

- 4.1. Все телефонные обращения ежедневно фиксируются в специальном Журнале, составленном по форме согласно приложению к настоящему Типовому порядку.
- 4.2. Ежемесячно, в последний рабочий день месяца, специалист представляет Журнал руководителю образовательной организации для контроля за его ведением.

Приложение
к Типовому порядку телефонного обслуживания
населения при обращении за консультацией
в образовательные организации
Форма

ЖУРНАЛ
учета обращений граждан по телефону

Начат «__» _____ 20__ г.
Окончен «__» _____ 20__ г.

Окончен «__» _____ 20__ г. .
На _____ листах
Срок хранения _____ лет

№ п/п	Дата обращения	Ф.И.О. гражданина	Почтовый адрес, контактный телефон гражданина	Суть вопроса	Результат информирования (консультирования)	Дополнительная информация
1	2	3	4	5	6	7