



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

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

СОГЛАСОВАНО
Административным советом Прогимназии
Протокол № ___ от 14.12.2015 г.



УТВЕРЖДАЮ:
Директор MAOU «Прогимназия № 81»
г. Сыктывкара
Т.В. Чернавина
приказ № 394 от 14.12.2015 года

ПОРЯДОК

телефонного обслуживания населения при обращении за консультацией в Муниципальном автономном общеобразовательном учреждении «Прогимназия №81» г. Сыктывкара

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок определяет основные задачи телефонного обслуживания населения при обращении за консультацией в MAOU «Прогимназия №81» (далее – Прогимназия), требования к порядку оказания консультативной помощи и предоставления информации по телефону и ведению телефонного разговора работниками Прогимназии, требования к регистрации и обработке обращений населения Республики Коми по телефону (далее – телефонное обслуживание, информирование (консультирование)).
2. Под телефонным обслуживанием в настоящем Порядке понимается оказание консультативной помощи и предоставление информации.
3. Телефонное обслуживание осуществляется Прогимназией на безвозмездной основе.
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».
5. Телефонные звонки принимаются работником Прогимназии, 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 13.00 часов.
6. Информацию о телефоне обслуживания Прогимназии (номер телефона, режим работы, основные задачи) доводятся до сведения населения Республики Коми путем размещения на официальном сайте Прогимназии.
7. Специалист несет ответственность за полноту и достоверность предоставляемой информации.

II. Основные задачи телефонного обслуживания

8. Основными задачами телефонного обслуживания являются:

- а. оказание населению Республики Коми бесплатной квалифицированной консультативной помощи по вопросам образовательной деятельности Прогимназии;
- б. повышение уровня информированности населения Республики Коми в части обеспечения прав и гарантий граждан в сфере образования;
- в. обеспечение доступности получения населением Республики Коми информации об оказываемых Прогимназией образовательных услуг.

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

9. В целях рационального использования времени телефонный разговор не может превышать 15 минут и должен состоять из следующих этапов:
 - а. установление связей (взаимное представление);
 - б. обсуждение вопроса, интересующего обратившегося за консультацией в Прогимназию (далее – заявитель);
 - в. информирование (консультирование) заявителя;
 - г. завершение разговора.
10. При ответах на телефонные звонки специалист подробно и в вежливой (корректной) форме информирует заявителя по интересующим их вопросам.
11. 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.
12. При информировании (консультировании) специалист обязан:
 - а. внимательно выслушать заявителя;
 - б. информировать (консультировать) заявителя в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне;
 - в. использовать при информировании (консультировании) официально – деловой стиль;
 - г. не допускать при информировании (консультировании) просторечий, междометий, односложных ответов;
 - д. запрашивать у заявителя фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), номер контактного телефона, почтовый адрес (при необходимости), по которому должен быть направлен ответ;
 - е. выяснить причину обращения заявителя за консультацией;
 - ж. перед окончанием разговора сделать обобщение по информированию (консультированию).
13. Если заявитель получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу и время, отведенное на информирование (консультирование), истекло, специалисту, извинившись, необходимо закончить разговор.
14. Телефонный разговор не должен прерываться специалистом отвлеčenным на другой телефонный звонок и другие обязательства.
15. В случае если заявитель настроен агрессивно, допускает употребление в речи ненормативной лексики, специалисту необходимо объяснить заявителю, что разговор в подобной форме не допустим.
16. Специалист обязан избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации Прогимназии.
17. Специалист информирует (консультирует) заявителя в случае, если вопрос относится к компетенции Прогимназии.

В случае если необходима дополнительная консультация работника Прогимназии соответствующего профиля (далее – работник соответствующего профиля), специалист имеет право привлекать к информированию (консультированию) работника соответствующего профиля, используя внутреннюю телефонную связь Прогимназии.

Специалист обязан заполнить в журнале учета обращений граждан по телефону Прогимназии (далее - Журнал) графу с указанием фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии) работника соответствующего профиля, представившего информирование (консультирование) заявителя.

18. В случае если работник соответствующего профиля отсутствует по уважительным причинам (болезнь, отпуск, командировка, совещание и т.д.) специалист предлагает заявителю:

- а. перезвонить повторно (если известно время возвращения работника соответствующего профиля);
- б. 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);
- в. перезвонить заявителю после получения специалистом необходимой информации для информирования (консультирования) в срок, согласованный с заявителем;
- г. прийти на личный прием.

19. 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).

В случае если без вышеуказанной информации о заявителе информирование (консультирование) не предоставляется возможным, обращение к рассмотрению специалистом не принимается.

20. В случае если заявитель без указания информации о себе сообщает о готовящихся, происшедших или совершаемых правонарушениях, специалист обязан доложить полученную информацию директору Прогимназии и в органы полиции.

IV. Требования к регистрации и обработке обращений заявителя по телефону

21. 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».

22. Ежемесячно, в последний день месяца, специалист представляет Журнал директору Прогимназии для контроля за его ведением.