Принято педсоветом Протокол № 1 от 31.08.2016г.

Утверждено приказом № 207/3 от 31.08.2016

Муниципальное общеобразовательное учреждение

«Средняя общеобразовательная школа имени Р.Г.Карманова»

с.Усть-Нем

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**телефонного обслуживания населения при обращении**

**за консультацией в МОУ «СОШ имени Р.Г.Карманова» с.Усть-Нем**

1. Общие положения

Настоящий порядок определяет основные задачи телефонного обслуживания населения при обращении за консультацией в МОУ «СОШ имени Р.Г.Карманова» с.Усть-Нем

1. (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 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 Школой 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 Школы, осуществляющим телефонное обслуживание, с 9.00 до 16 часов (кроме выходных и праздничных дней).
6. Информация о телефоне обслуживания Школы (номер телефона, режим работы, основные задачи) доводится до сведения населения путем размещения на официальном сайте Школы.
7. Работник несет ответственность за полноту и достоверность предоставленной информации.
8. Основные задачи телефонного обслуживания

Основными задачами телефонного обслуживания являются:

* 1. оказание населению бесплатной квалифицированной консультативной помощи по вопросам предоставления начального общего, основного общего, среднего общего и дополнительного образования;
  2. повышение уровня информированности населения в части обеспечения прав и гарантий граждан в сфере образования;
  3. обеспечение доступности получения населением информации об оказываемых образовательных услугах.

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

* 1. В целях рационального использования времени телефонный разговор не может превышать 15 минут и должен состоять из следующих этапов:
* установление связей (взаимное представление);
* обсуждение вопроса, интересующего обратившегося за консультацией в Школу (далее – заявитель);
* информирование (консультирование) заявителя;
* завершение разговора.
  1. При ответах на телефонные звонки работник подробно и в вежливой (корректной) форме информирует заявителей по интересующим их вопросам.
  2. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о Школы, в которую позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве (последнее – при наличии) и должности работника, принявшего телефонный звонок.
  3. При информировании (консультировании) работник обязан:
* внимательно выслушивать 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;
* выяснять причину обращения заявителя за консультацией;
* перед окончанием разговора сделать обобщение по информированию (консультированию).
  1. Если заявитель получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу и время, отведенное на информирование (консультирование), истекло, работнику, извинившись, необходимо закончить разговор.
  2. Телефонный разговор не должен прерываться работником отвлечением на другой телефонный звонок и другие обстоятельства.
  3. В случае если заявитель настроен агрессивно, допускает употребление в речи ненормативной лексики, работнику необходимо объяснить заявителю, что разговор в подобной форме не допустим.
  4. Работник обязан избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации Школе.
  5. Работник 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), имеет право привлекать к информированию (консультированию) работника соответствующего профиля.

Работник 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.

* 1. В случае если работник соответствующего профиля отсутствует по уважительным причинам (болезнь, отпуск, командировка, совещание и т.д.) предлагают заявителю:
* перезвонить повторно (если известно время возвращения работника соответствующего профиля);
* оформить телефонное обращение как карточку личного приема. В этом случае работник 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 необходимой информации для информирования (консультирования) в срок, согласованный с заявителем;
* прийти на личный прием.
  1. Непредставление 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 представляется возможным, обращение к рассмотрению не принимается.

* 1. В случае если заявитель без указания информации о себе сообщает о готовящихся, происшедших или совершаемых правонарушениях, работник обязан доложить полученную информацию руководству Школы и в органы полиции.

1. Требования к регистрации и обработке обращений заявителя по телефону
   1. Все телефонные обращения ежедневно фиксируются работником в Журнале, составленному по форме согласно приложению к настоящему порядку.

Приложение

к порядку телефонного обслуживания населения при обращении за консультацией в Управление образования

Форма

**ЖУРНАЛ**

учета обращений граждан по телефону

Начат «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Окончен «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_

На\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_листах

Срок хранения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № 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 |