

Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад № 51 общеразвивающего вида» г. Сыктывкара

ПРИКАЗ

г. Сыктывкар

11.12.2015 г.

№ 297

**О назначении сотрудника,
ответственного за телефонное обслуживание населения при обращении за
консультацией в МАДОУ «Детский сад № 51 общеразвивающего вида»
г. Сыктывкара**

На основании приказа Министерства образования Республики Коми от 1 июня 2015 г. N 108 "Об утверждении Типового порядка телефонного обслуживания населения Республики Коми при обращении за консультацией в образовательные организации, подведомственные Министерству образования Республики Коми", руководствуясь Конституцией Российской Федерации, Конституцией Республики Коми, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных".

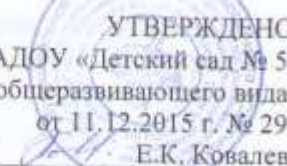
ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Назначить сотрудников ответственных за телефонное обслуживание населения при обращении за консультацией в МАДОУ «Детский сад № 51 общеразвивающего вида» г. Сыктывкара
первый корпус: Курашеву М.В., специалиста по кадрам;
второй корпус: Княжеву Т.В., заместителя директора по УВР
2. Утвердить порядок телефонного обслуживания населения при обращении за консультацией в МАДОУ «Детский сад № 51 общеразвивающего вида» г. Сыктывкара
3. Сотруднику, ответственному за телефонное обслуживание населения при обращении за консультацией в МАДОУ «Детский сад № 51 общеразвивающего вида» г. Сыктывкара, Княжевой Т.В. обеспечить размещение утвержденного Порядка и информации о мерах телефонном обслуживании населения на официальном сайте ДОУ. Срок до 16.12.2015 г.
4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор



Е.К. Ковалева


УТВЕРЖДЕНО:
Приказом по МАДОУ «Детский сад № 51
общеразвивающего вида»
от 11.12.2015 г. № 297
Директор МАДОУ _____ Е.К. Ковалева

**Порядок
телефонного обслуживания населения при обращении за консультацией
в МАДОУ «Детский сад № 51 общеразвивающего вида» г. Сыктывкара**

I. Общие положения

1. Настоящий Типовой порядок определяет основные задачи телефонного обслуживания населения при обращении за консультацией в МАДОУ «Детский сад № 51 общеразвивающего вида» г. Сыктывкара (далее - образовательные организации), требования к порядку оказания консультативной помощи и предоставления информации по телефону и ведению телефонного разговора работниками образовательных организаций, требования к регистрации и обработке обращений населения Республики Коми по телефону (далее - телефонное обслуживание, информирование (консультирование)).

2. Под телефонным обслуживанием в настоящем Типовом порядке понимается оказание консультативной помощи и предоставление информации.

3. Телефонное обслуживание осуществляется образовательными организациями на безвозмездной основе.

4. Телефонное обслуживание осуществляется на основе Конституции Российской Федерации, Конституции Республики Коми, Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федерального закона от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных".

5. Телефонные звонки принимаются работником образовательной организации, осуществляющим телефонное обслуживание (далее - специалист), с 8.00 до 15.45 часов (кроме выходных и праздничных дней) с перерывом на обед с 12.00 до 12.30 часов.

6. Информация о телефоне обслуживания образовательной организации (номер телефона, режим работы, основные задачи) доводится до сведения населения Республики Коми путем размещения на официальном сайте образовательной организации.

7. Специалист несет ответственность за полноту и достоверность предоставленной информации.

II. Основные задачи телефонного обслуживания

8. Основными задачами телефонного обслуживания являются:

- 1) оказание населению Республики Коми бесплатной квалифицированной консультативной помощи по вопросам:
 - организации и обеспечения надлежащего исполнения услуг;
- 2) повышение уровня информированности населения Республики Коми в части обеспечения прав и гарантий граждан в сфере образования;

3) информирование (консультирование) заявителя;

4) завершение разговора.

10. При ответах на телефонные звонки специалист подробно и в вежливой (корректной) форме информирует заявителей 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:

1) внимательно выслушивать заявителя;

2) информировать (консультировать) заявителя в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне;

3) использовать при информировании (консультировании) официально-деловой стиль;

4) не допускать при информировании (консультировании) просторечий, междометий, односложных ответов;

5) запрашивать у заявителя фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), номер контактного телефона, почтовый адрес (при необходимости), по которому должен быть направлен ответ;

6) выяснять причину обращения заявителя за консультацией;

7) 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 отвлечением на другой телефонный звонок и другие обстоятельства.

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 образовательной организации.

17. Специалист информирует (консультирует) заявителя в случае, если вопрос относится к компетенции образовательной организации.

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

Специалист обязан заполнить в журнале учета обращений граждан по телефону образовательной организации (далее - Журнал) графу с указанием

фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) работника соответствующего профиля, предоставившего информирование (консультирование) заявителя.

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

1) перезвонить повторно (если известно время возвращения работника соответствующего профиля);

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) перезвонить заявителю после получения специалистом необходимой информации для информирования (консультирования) в срок, согласованный с заявителем;

4) прийти на личный прием.

19. Не представление 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 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 руководству образовательной организации и в органы полиции.

IV. Требования к регистрации и обработке обращений заявителя по телефону

21. Все телефонные обращения ежедневно фиксируются специалистом в Журнале, составленном по форме согласно приложению к настоящему Типовому порядку.

22. Ежемесячно, в последний рабочий день месяца, специалист представляет Журнал директору МАДОУ «Детский сад № 51 общеразвивающего вида» г. Сыктывкара для контроля за его ведением.