

УТВЕРЖДЕНО
Директор МАДОУ «Детский сад № 36»
г. Сыктывкара

Е.В. Прокушева
Приказ № 340 от 28.12.2015г.

Порядок
телефонного обслуживания населения при обращении за консультацией в образовательные
организации, подведомственные Министерству образования Республики Коми
(утв. приказом Министерства образования Республики Коми от 1 июня 2015 г. N 108)

I. Общие положения

1. Настоящий порядок определяет основные задачи телефонного обслуживания населения при обращении за консультацией в МАДОУ «Детский сад № 36» г. Сыктывкар, подведомственные Министерству образования Республики Коми (далее - МАДОУ), требования к порядку оказания консультативной помощи и предоставления информации по телефону и ведению телефонного разговора работниками МАДОУ, 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 МАДОУ 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 МАДОУ, осуществляющим телефонное обслуживание (далее - специалист), с 8.00 до 15.00 часов (пн, вт, ср, чт,) с перерывом на обед с 12.00 до 12.30 часов. В четверг с 12.00 до 18.30, перерыв с 14.30 до 15.00. Кроме выходных и праздничных дней.
6. Информация о телефоне обслуживания образовательной организации (номер телефона 8 (8212) 62-98-16, 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 образования, воспитания детей дошкольного возраста;
 - 2) повышение уровня информированности населения Республики Коми в части обеспечения прав и гарантий граждан в сфере образования;
 - 3) обеспечение доступности получения населением Республики Коми информации об оказываемых образовательной организацией образовательных услугах.

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:
 - 1) установление связей (взаимное представление);
 - 2) обсуждение вопроса, интересующего обратившегося за консультацией в образовательную организацию (далее - заявитель);
 - 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 учета обращений граждан по телефону директору или старшему воспитателю МАДОУ для контроля за его ведением. Директор или старший воспитатель ставит отметку ознакомлен, подпись, расшифровку.