

**Муниципальное общеобразовательное учреждение
Ярашъюская основная общеобразовательная школа**

Принято на педсовете
Протокол № 4
От 25.01.2017.

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора
от 25.01.2017. № 25

**Порядок
телефонного обслуживания населения
при обращении за консультацией
в МОУ Ярашъюская ООШ**

I. Общие положения.

1. Настоящий Порядок определяет основные задачи телефонного обслуживания населения при обращении за консультацией в муниципальное общеобразовательное учреждение Ярашъюская основная общеобразовательная школа (далее – МОУ Ярашъюская ООШ), требования к порядку оказания консультативной помощи и предоставления информации по телефону и ведению телефонного разговора работниками МОУ Ярашъюская ООШ, 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 МОУ Ярашъюская ООШ 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 июня 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».
5. Телефонные звонки принимаются работниками МОУ Ярашъюская ООШ, осуществляющими телефонное обслуживание (далее – специалист), с 08.00 до 14.00 без перерыва на обед.
6. Информация о телефоне обслуживания МОУ Ярашъюская ООШ (номер телефона, режим работы, основные задачи) доводится до сведения населения путем размещения на официальном сайте школы и на информационном стенде.
7. Специалист несет ответственность за полноту и достоверность предоставленной информации.

II. Основные задачи телефонного обслуживания.

8. Основными задачами телефонного обслуживания являются:

- 1) Оказание населению бесплатной квалифицированной консультативной помощи по вопросам организации образовательного и воспитательного процесса;
- 2) Повышение уровня информированности населения в части обеспечения прав и гарантий граждан в сфере образования;
- 3) Обеспечение доступности получения населением информации об оказываемых школой 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 МОУ Ярашъюская ООШ (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 звонок.
12. При информировании (консультировании) специалист обязан:
 - 1) Внимательно выслушать 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) Выяснить 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 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 МОУ Ярашъюская ООШ.

17. Специалист информирует (консультирует) заявителя в случае, если вопрос относится к компетенции МОУ Ярашъюская ООШ.

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

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

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

- 1) Позвонить повторно (если известно время возвращения руководителя или 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) Прийти на личный прием.
- 4) К руководству МОУ Ярашъюская ООШ можно официально обратиться с интересующими вопросами через Интернет-приемную на официальном сайте МОУ Ярашъюская ООШ.

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 или совершаемых правонарушениях, специалист обязан доложить полученную информацию руководству МОУ Ярашъюская ООШ 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 Порядку.
22. Ежемесячно, в последний рабочий день, специалист представляет Журнал для контроля за его ведением.