

«Об организации телефонного обслуживания населения при обращении за консультацией в
Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение "Центр развития ребенка - детский сад № 108" г. Сыктывкара»

**Порядок
телефонного обслуживания населения при обращении за консультацией в
Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение "Центр развития
ребенка - детский сад № 108" г. Сыктывкара**

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок определяет основные задачи телефонного обслуживания населения при обращении за консультацией в Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение "Центр развития ребенка - детский сад № 108" г. Сыктывкара (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 в 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 9.00 до 18.00 часов (кроме выходных и праздничных дней) с перерывом на обед с 12 до 12.30 часов.
6. Информация о телефоне обслуживания МАДОУ (номер телефона, режим работы, основные задачи) размещается на официальном сайте МАДОУ.
7. Специалист несет ответственность за полноту и достоверность предоставленной информации.

II. Основные задачи телефонного обслуживания

- 2.1. Основными задачами телефонного обслуживания являются:
- 1) оказание населению Республики Коми бесплатной квалифицированной консультативной помощи по вопросам организации образовательной деятельности в МАДОУ и платных дополнительных услуг;
 - 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 в МАДОУ образовательных услугах.

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

- 3.1. 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.

3.2. При ответах на телефонные звонки специалист подробно и в вежливой (корректной) форме информирует заявителей по интересующим их вопросам.

3.3. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании МАДОУ, фамилии, имени, отчестве (последнее - при наличии) и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

3.4. 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).

3.5. Если заявитель получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу и время, отведенное на информирование (консультирование), истекло, специалисту, извинившись, необходимо закончить разговор.

3.6. Телефонный разговор не должен прерываться специалистом отвлечением на другой телефонный звонок и другие обстоятельства.

3.7. В случае если заявитель настроен агрессивно, допускает употребление в речи ненормативной лексики, специалисту необходимо объяснить заявителю, что разговор в подобной форме не допустим.

3.8. Специалист обязан избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации МАДОУ.

3.9. Специалист информирует (консультирует) заявителя в случае, если вопрос относится к компетенции МАДОУ.

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

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.

3.10. 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.

3.11. 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.

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

IV. Требования к регистрации и обработке обращений заявителя по телефону

4.1. Все телефонные обращения ежедневно фиксируются специалистом в Журнале, составленном по форме согласно приложению к настоящему Порядку.

4.2. Ежемесячно, в последний рабочий день месяца, специалист представляет Журнал руководителю МАДОУ для контроля за его ведением.

Приложение
к Порядку телефонного
обслуживания населения при
обращении за консультацией
в МАДОУ

**Журнал
учета обращений граждан по телефону**

Начат " ____ " _____
Окончен " ____ " _____
На _____ листах
Срок хранения _____

N п/ п	Дата обращения	Ф.И.О. гражданина	Почтовый адрес, контактный телефон гражданина	Суть вопроса	Результат информиро вания (консульт рования)	Дополни тельная информа ция
1		2	3	4	5	6