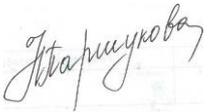


Муниципальное общеобразовательное учреждение  
Тимшерская средняя общеобразовательная школа

Утверждаю

Директор школы  Н.А.Паршукова

Введено в действие приказом №321

от «10» ноября 2022 года.

Принято педсоветом

Протокол № 6 от 09 ноября 2022 года

## ПОЛОЖЕНИЕ

телефонного обслуживания населения при обращении  
за консультацией в МОУ Тимшерскую СОШ

### 1. Общие положения

1. Настоящий порядок определяет основные задачи телефонного обслуживания населения при обращении за консультацией в МОУ Тимшерскую СОШ (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.

### 2. Основные задачи телефонного обслуживания

Основными задачами телефонного обслуживания являются:

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

### 3. 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:

- установление связей (взаимное представление);
- обсуждение вопроса, интересующего обратившегося за консультацией в Школу (далее – заявитель);
- информирование (консультирование) заявителя;
- завершение разговора.

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

3.3. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о Школе, в которую позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве (последнее – при наличии) и должности работника, принявшего телефонный звонок.

3.4. 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).

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

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

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

3.8. Работник обязан избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации Школе.

3.9. 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.

3.10. 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.

3.11. 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.

3.12. 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.

#### 4. Требования к регистрации и обработке обращений заявителя по телефону

4.1. 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