



Приложение
к приказу МДОУ «Детский сад №3
общеразвивающего вида»
пгт. Троицко-Печорск
от 19 июня 2015 г. № 86-1

Утверждаю:
Заведующий МДОУ «Детский сад №3»
И.А. Кудрик

ТИПОВОЙ ПОРЯДОК

телефонного обслуживания населения при обращении за консультацией в
МДОУ «Детский сад №3 общеразвивающего вида»
пгт. Троицко-Печорск

Общие положения

1. Настоящий Типовой порядок определяет основные задачи телефонного обслуживания населения при обращении за консультацией в МДОУ «Детский сад №3 общеразвивающего вида» пгт. Троицко-Печорск (далее – ДОУ), требования к порядку оказания консультативной помощи и предоставления информации по телефону и ведению телефонного разговора работниками образовательной организации, 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 образовательной организацией 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 образовательной организации, осуществляющим телефонное обслуживание (далее – специалист), с 8.30 ч. до 15.30 ч. часов (кроме выходных и праздничных дней) с перерывом на обед с 12.00 ч. до 12.30 ч. 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.

I. Основные задачи телефонного обслуживания

8. Основными задачами телефонного обслуживания являются:

- 1) оказание населению Республики Коми бесплатной квалифицированной консультативной помощи по вопросам присмотра и ухода воспитанников, организации образовательного процесса, режиме дня, организации питания и др. вопросам;
- 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.

II. 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.

III. 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 администрации ДОУ для контроля за его ведением.