



**Управление образования администрации муниципального
образования городского округа «Сыктывкар»
(УО АМО ГО «Сыктывкар»)
«Сыктывкар» кар кытшын муниципальной юкӧнлӧн
администрацияса йӧзӧс велӧдӧмӧн веськӧдланӧн**

УТВЕРЖДЕН
приказом управления образования
администрации МО ГО «Сыктывкар»
от «28» декабря 2020 г. № 875

ПОРЯДОК

**телефонного обслуживания населения при обращении за
консультацией в управление образования администрации
муниципального образования городского округа «Сыктывкар»**

г. Сыктывкар
2020 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Приложение № 1 к приказу Порядок телефонного населения при обращении за консультацией в управление образования администрации муниципального образования городского округа «Сыктывкар».....3
2. Приложение № 1 к Порядку телефонного обслуживания населения при обращении за консультацией в управление образования администрации муниципального образования городского округа «Сыктывкар» (Журнал учета обращений граждан по телефону).....6

ПОРЯДОК
телефонного обслуживания населения при обращении за
консультацией в управление образования администрации
муниципального образования городского округа «Сыктывкар»

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок телефонного обслуживания населения при обращении за консультацией в управление образования администрации муниципального образования городского округа «Сыктывкар» (далее - Порядок) определяет основные задачи телефонного обслуживания населения при обращении за консультацией в управление образования администрации муниципального образования городского округа «Сыктывкар» (далее – управление образования), требования к порядку оказания консультативной помощи и предоставления информации по телефону и ведению телефонного разговора работниками управления образования, требования к фиксации 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 управлением образования на безвозмездной основе.

4. Телефонное обслуживание осуществляется на основе Конституции Российской Федерации, Конституции Республики Коми, Федеральных законов от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

5. Информация о номерах телефонов управления образования (номер телефона, режим работы) доводится до сведения населения путем размещения на официальном сайте управления образования.

6. Телефонные звонки принимаются работниками структурных подразделений управления образования, в соответствии с режимом работы управления образования.

7. Работники структурных подразделений управления образования в установленном разделе III порядке отвечают на телефонные звонки и дают в вежливой форме исчерпывающую информацию по поступившему вопросу, либо дают информацию о работнике управления образования, к компетенции которого относится данный вопрос, и номер телефона, по которому заявитель может получить информацию.

II. Основные задачи телефонного обслуживания

8. Основными задачами телефонного обслуживания являются:

1) оказание населению бесплатной квалифицированной консультативной помощи по вопросам, входящим в компетенцию управления образования, в соответствии с Положением об управлении образования.

2) повышение уровня информированности населения в части обеспечения прав и гарантий граждан в сфере образования;

3) обеспечение доступности получения населением информации об оказываемых управлением образования 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 управление образования (далее - заявитель);
- 3) информирование (консультирование) заявителя;
- 4) завершение разговора.

10. При ответах на телефонные звонки работники структурных подразделений подробно и в вежливой (корректной) форме информирует заявителей по интересующим их вопросам.

11. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, в которую позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве (последнее - при наличии) и должности работника, принявшего телефонный звонок.

12. При информировании (консультировании) работник 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);
- 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, работнику, извинившись, необходимо закончить разговор.

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

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

16. Работники обязаны избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации управлению образования.

17. Работники информируют (консультируют) заявителя в случае, если вопрос не относится к компетенции управления образования.

В случае если необходима дополнительная консультация работника управления образования соответствующего профиля, работник имеет право привлекать к информированию (консультированию) работника соответствующего профиля.

18. Работник обязан заполнить в Журнале учета обращений граждан по телефону составленном по форме согласно приложению к настоящему Порядку (далее - Журнал) графы с указанием порядкового номера, даты обращения, Ф.И.О. гражданина (последнее - при наличии), почтового адреса, контактного телефона гражданина, сути вопроса, результата информирования (консультирования), дополнительной информации (Ф.И.О. работника, предоставившего информирование (консультирование)). При этом запись об информировании (консультировании) также вносится в журнал с соответствующей отметкой.

19. В случае если работник соответствующего профиля отсутствует по уважительным причинам (болезнь, отпуск, командировка, совещание и т.д.) либо невозможности представить информацию по сути вопроса без предварительного изучения ситуации заявителю предлагается:

1) перезвонить повторно (если известно время возвращения работника соответствующего профиля);

2) перезвонить заявителю после получения специалистом необходимой информации для информирования (консультирования) в срок, согласованный с заявителем.

20. Не представление заявителем информации о себе (Ф.И.О. (последнее – при наличии), почтовый адрес, номер контактного телефона и т.д.) не лишает его права на информирование (консультирование).

21. В случае если заявитель без указания информации о себе сообщает о готовящихся, происшедших или совершаемых правонарушениях, работник обязан доложить полученную информацию начальнику управления образования администрации МО ГО «Сыктывкар» и в органы полиции.

IV. Требования к регистрации и обработке обращений заявителя по телефону

22. Все телефонные обращения за консультацией фиксируются работниками в Журнале.

23. Ежегодно, в последний рабочий день месяца, работнику необходимо закрыть Журнал и сделать итоговую запись.

Приложение
к Порядку
телефонного обслуживания населения при обращении
за консультацией в управление образования администрации
муниципального образования городского округа «Сыктывкар»

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	7