

УТВЕРЖДЕН

Приказом Директора МАДОУ «ЦРР – детский сад №89»

от 10.01.2020 . №22

\_\_\_\_\_ В.Б. Рымарчук

**Порядок  
телефонного обслуживания населения при обращении за консультацией в  
Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение « Центр  
развития ребенка -детский сад № 89» г. Сыктывкара.**

**I. Общие положения**

1. Настоящий Порядок определяет основные задачи телефонного обслуживания населения при обращении за консультацией в МАДОУ « ЦРР- детский сад № 89» (далее - Учреждение), требования к порядку оказания консультативной помощи и предоставления информации по телефону и ведению телефонного разговора работниками Учреждения, 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 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 Учреждения, осуществляющим телефонное обслуживание (далее - специалист), с 9.00 до 16.00 часов -ежедневно, в среду - с 13.00 до 19.00 (кроме выходных и праздничных дней) с перерывом на обед с 12.00 до 13.00 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.

**II. Основные задачи телефонного обслуживания**

8. Основными задачами телефонного обслуживания являются:

1) оказание населению Республики Коми бесплатной квалифицированной консультативной помощи по вопросам: образовательной деятельности, медицинского обслуживания, психолого-педагогического сопровождения, по графику работы Учреждения, приёма воспитанников в Учреждение.

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.

### **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 Учреждение (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 Учреждения, 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 Учреждения 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 заведующему Учреждения 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 месяца, специалист представляет Журнал для контроля за его ведением.

**Приложение  
к Порядку телефонного  
обслуживания населения при  
обращении за консультацией  
в Учреждение**

**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