Утверждено:
приказом директора
МУДО «Дом детского творчества пгт. Усогорск
от 15.06.2015 года № 01 – 07/340

Подписано цифровой подписью:
Кнутас Татьяна Алексеевна
Дата: 2021.03.21 20:17:26 +03'00'

ПОРЯДОК
телефонного обслуживания населения при обращении за консультацией в МУДО «Дом детского творчества» пгт.Усогорск

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок определяет основные задачи телефонного обслуживания населения при обращении за консультацией в МУДО «Дом детского творчества пгт.Усогорск, требования к порядку оказания консультативной помощи и предоставления информации по телефону и ведению телефонного разговора работниками МУДО «Дом детского творчества» пгт.Усогорск, 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 МУДО «Дом детского творчества» пгт.Усогорскна 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 секретарём МУДО «Дом детского творчества» пгт.Усогорск, осуществляющим телефонное обслуживание с понедельника по пятницу с 9-00 часов до 17-00 часов (кроме праздничных дней) с перерывом на обед с 13-00 часов до 14-00 часов.
6. Информация о телефоне обслуживания МУДО «Дом детского творчества» пгт.Усогорск (номер телефона, режим работы, основные задачи) доводится до сведения населения 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 бесплатной квалифицированной консультативной помощи по вопросам организации и осуществления образовательной деятельности;
2) повышение уровня информированности населения в части обеспечения прав и гарантий граждан в сфере образования;
3) обеспечение доступности получения населением информации об оказываемых МУДО «Дом детского творчества» пгт.Усогорск 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 МУДО «Дом детского творчества» пгт.Усогорск (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 («Дом детского творчества»), фамилии, имени, отчестве 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.

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 учёта обращений граждан по телефону для контроля за его вед