

ПОРЯДОК

телефонного обслуживания населения при обращении за консультацией в муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Центр детского творчества»

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок телефонного обслуживания населения при обращении за консультацией в муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Центр детского творчества» (далее - Порядок) определяет основные задачи телефонного обслуживания населения при обращении за консультацией в муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Центр детского творчества» (далее – ЦДТ), требования к порядку оказания консультативной помощи и предоставления информации по телефону и ведению телефонного разговора работниками Центра, 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 ЦДТ 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» (с изменениями), Федерального закона 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».
5. Информация о телефоне обслуживания ЦДТ (номер телефона, режим работы, основные задачи) доводится до сведения населения Республики Коми путем размещения на официальном сайте ЦДТ
6. Телефонные звонки принимаются секретарём-машинисткой или лицом его замещающим, осуществляющим телефонное обслуживание (далее - секретарём-машинистка), с 9.00 до 17.15 часов (кроме выходных и праздничных дней) с перерывом на обед с 13.00 до 14.00 часов.
7. Ответственный в установленном разделе III порядке отвечает на телефонные звонки и дает в вежливой форме исчерпывающую информацию

о работнике ЦДТ, к компетенции которого относится данный вопрос, и номер телефона, по которому заявитель может получить информацию.

II. Основные задачи телефонного обслуживания

1. Основными задачами телефонного обслуживания являются:

- 1) оказание населению бесплатной квалифицированной консультативной помощи по вопросам, входящим в компетенцию ЦДТ в соответствии с Уставом.
- 2) повышение уровня информированности населения в части обеспечения прав и гарантий граждан в сфере образования;
- 3) обеспечение доступности получения населением информации об оказываемых ЦДТ 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 ЦДТ (далее - заявитель);
- 3) информирование (консультирование) заявителя;
- 4) завершение разговора.

10. При ответах на телефонные звонки работник ЦДТ 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 гражданин, фамилии, имени, отчестве (последнее - при наличии) и должности работника ЦДТ, принявшего телефонный звонок.

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

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

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

16. Работник ЦДТ обязан избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации ЦДТ.

17. Работник ЦДТ информирует (консультирует) заявителя в случае, если вопрос относится к компетенции ЦДТ.

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

Ответственный за информирование (консультирование) граждан ЦДТ обязан заполнить в журнале регистрации и контроля обращений граждан ЦДТ (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.) либо невозможности представить информацию по сути вопроса без предварительного изучения ситуации работник предлагает заявителю:

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

2) 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);

3) перезвонить заявителю после получения работником 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 работником не принимается.

20. В случае если заявитель без указания информации о себе сообщает о готовящихся, происшедших или совершаемых правонарушениях, работник обязан доложить полученную информацию директору МАУДО «Центр детского творчества» и в органы полиции.

IV. Требования к регистрации и обработке обращений заявителя по телефону

21. Все телефонные обращения ежедневно фиксируются ответственным за информирование (консультирование) граждан ЦДТ в Журнале, составленном по форме согласно приложению, к настоящему Порядку.

22. Ежеквартально, в последний рабочий день месяца, ответственный за информирование (консультирование) граждан ЦДТ представляет Журнал директору ЦДТ для контроля за его ведением.

Приложение к Порядку телефонного обслуживания населения при
обращении за консультацией в МАУДО «ЦДТ»

ЖУРНАЛ
регистрации и контроля обращений граждан

Начат «__» _____
Окончен «__» _____
На _____ листах
Срок хранения _____

№ п/п	Дата обращения	Ф.И.О. гражданина	Почтовый адрес, контактный телефон гражданина	Форма обращения (устно, по телефону)	Суть вопроса	Результат информирования (консультирования)	Дополнительная информация