

ПРИКАЗ

от 15.01.2025 г

№ 9

Утверждения регламента ответов на
обращения получателей услуг
для сотрудников МКОУ ООШ д.Ленино

В соответствии с планом по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения в 2024 году независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, расположенными на территории Свердловской области от 31.10.2024 г. ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить регламент ответов на обращения от получателей услуг для сотрудников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги МКОУ ООШ д.Ленино. (Приложение 1)
2. Заместителю директора по УВР:
 - 2.1 Ознакомить сотрудников с регламентом ответов на обращения получателей услуг для сотрудников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг МКОУ ООШ д.Ленино
3. Опубликовать данный приказ на сайте школы в разделе «Независимая оценка качества» ответственному за работу с сайтом Китменево Н.Е. до 25.11.2025г.
4. Заведующей хозяйством, провести инструктаж работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг (сотрудники ЧОП (по согласованию), гардеробщики, секретарь), направленный на соблюдение этими сотрудниками норм деловой этики (ежеквартально, до: **16.01.2025; 04.04.2025; 28.08.2025; 25.11.2025**) (Приложение 2)
5. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой..

Директор МКОУ ООШ д.Ленино _____ Н.В.Воробьева

С приказом ознакомлен (а)

**Регламент ответов на обращения от получателей услуг для сотрудников МКОУ
ООШ д.Ленино, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя
услуги (сотрудники ЧОП (по согласованию), гардеробщики, секретарь)**

I. Общие положения

1.1. Настоящий регламент разработан для сотрудников Муниципальное казённое общеобразовательное учреждение основная общеобразовательная школа д. Ленино, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в организацию, направленный на соблюдение этими сотрудниками норм деловой этики.

1.2. Регламент разработан с целью стандартизации и повышения эффективности ответов на вопросы получателей услуг, поступающие в школу через сотрудников, обеспечивающих первичный контакт (сотрудники ЧОП (по согласованию), секретарь, гардеробщики). Цель – предоставить своевременную, точную и полную информацию получателям услуг, а также создать позитивный имидж школы.

II. Принципы работы с обращениями получателей услуг

2.1. Вежливость и уважение: проявлять вежливость, уважение и доброжелательность к получателю услуг независимо от сложности вопроса или его эмоционального состояния.

2.2. Оперативность: стремиться к максимально быстрому и эффективному решению вопроса получателя услуг.

2.3. Полнота и точность информации: предоставлять получателю услуг полную, точную и достоверную информацию по его запросу.

2.4. Четкость и понятность изложения: излагать информацию четко, понятно и избегать использования сложной терминологии, непонятной получателю услуг.

2.5. Конфиденциальность: соблюдать конфиденциальность информации, полученной от получателя услуг.

III. Алгоритм работы с обращениями получателей услуг

3.1. Приветствие: поздороваться с получателем услуг, представиться и уточнить цель его обращения.

3.2. Выяснение потребности: внимательно выслушать получателя услуг и задать необходимые уточняющие вопросы для полного понимания его потребности.

3.3. Предоставление информации: предоставить получателю услуг запрошенную информацию в полном объеме, четко и понятно.

3.4. Решение вопроса: приложить все усилия для решения вопроса получателя услуг в кратчайшие сроки.

3.5. Завершение разговора: поблагодарить получателя услуг за обращение, убедиться, что вопрос решен полностью и предложить дальнейшую помощь.

IV. Алгоритмы действий сотрудников

4.1. Сотрудники ЧОП (по согласованию)

4.1.1. При обращении родителя в школу сотрудник ЧОП играет ключевую роль в создании первого впечатления. Важно, чтобы он проявил вежливость, внимательность и профессионализм. Прежде всего, необходимо четко представиться и предложить свою помощь: "Добрый день! Я, сотрудник ЧОП, ФИО. Чем могу вам помочь?"

4.1.2. Далее следует внимательно выслушать цель визита получателя услуг. Если родитель (законный представитель) пришел забрать ребенка, он должен убедиться в этом. Для этого необходимо попросить предъявить документ, удостоверяющий личность, а также проверить наличие информации о родителе в школьной базе данных или в журнале посещений. Если личность подтверждена, следует сообщить учителю или классному руководителю о прибытии родителя и дождаться его разрешения на то, чтобы ребенок покинул школу.

4.1.3. В случае если получатель услуг пришел на встречу с учителем или администрацией, сотрудник ЧОП должен связаться с учителем или администрацией школы и уточнить, готов ли он принять посетителя. Если встреча запланирована, сообщает получателю услуг, где и когда состоится встреча, а также указывает направление. Если встреча не запланирована, должен уточнить у сотрудника, когда он сможет принять, и сообщить эту информацию посетителю.

4.1.4. Если получатель услуг пришел с вопросом, который не входит в компетенцию сотрудника ЧОП, необходимо направить его к нужному специалисту. Например, по вопросам учебно-воспитательного процесса – к заместителю директора по УВР, по вопросам питания – к ответственному за питание и т.д. Важно не давать непроверенную информацию и избегать комментариев по вопросам, в которых не компетентен.

4.1.5. В завершение общения должен поблагодарить получателя услуг за визит и предложить любую дополнительную помощь. Важно помнить, что сотрудник ЧОП – это лицо школы, и его поведение напрямую влияет на репутацию учебного заведения. Вежливость, компетентность и готовность помочь – вот основные качества, которыми должен обладать сотрудник ЧОП при общении с родителями.

4.2. Гардеробщик

4.2.1. При обращении получателя услуг в школу гардеробщик должен проявлять вежливость, внимательность и профессионализм. Прежде всего, необходимо четко представиться и предложить свою помощь: "Добрый день! Я, гардеробщик школы, ФИО. Чем могу вам помочь?"

4.2.2. Слушайте внимательно, чтобы понять суть вопроса или проблемы. Если получатель услуг ищет конкретного сотрудника или кабинет, четко и ясно укажите направление, избегая расплывчатых формулировок. "Вам нужно пройти в правое крыло, кабинет директора – второй справа" – гораздо лучше, чем просто "В той стороне".

4.2.3. Если получатель услуг задает вопрос, на который вы не знаете ответа, не стесняйтесь признаться в этом. Вместо этого предложите свою помощь в получении информации. "К сожалению, я не владею этой информацией, но могу уточнить у секретаря, заместителя директора," – это покажет вашу заинтересованность в решении проблемы.

4.2.4. Важно помнить о конфиденциальности. Не обсуждайте с получателями услуг личные дела учеников или сотрудников. Если вопрос выходит за рамки вашей компетенции, перенаправьте к ответственному лицу, например, к секретарю, заместителю директора или директору.

4.2.5. Будьте вежливы и тактичны в любой ситуации. Даже если получатель услуг взволнован или раздражен, сохраняйте спокойствие и говорите уважительным тоном. Помните, что вы представляете лицо школы, и ваше поведение влияет на общее впечатление о ней.

4.3. Секретарь

4.3.1. При обращении получателя услуг в школу по телефону секретарю необходимо придерживаться четкого алгоритма и проявлять профессионализм, вежливость и готовность помочь. В первую очередь, секретарь должен представиться, назвав школу и свое имя. Это создает ощущение доверия и открытости. Важно говорить четко и разборчиво, избегая сленга и жаргонных выражений.

4.3.2. После приветствия секретарю следует выяснить цель звонка. Необходимо внимательно выслушать, что именно интересуется звонящего, и задавать уточняющие вопросы, чтобы

полностью понять ситуацию. Если вопрос находится в компетенции секретаря, необходимо предоставить исчерпывающую информацию. В случае, если вопрос требует участия другого сотрудника школы (например, классного руководителя, заместителя директора или директора), секретарю следует вежливо объяснить получателю услуг, что он передаст информацию нужному человеку.

4.3.3. Если сотрудник занят, секретарю следует предложить получателю услуг оставить сообщение или перезвонить позже. Важно записать имя и контактный телефон, чтобы сотрудник школы мог связаться с ним в удобное время.

4.3.4. В случае, если секретарю необходимо запросить у получателя услуг информацию (например, имя и фамилию ученика, класс), следует объяснить, для чего нужна эта информация. Важно соблюдать конфиденциальность и не запрашивать личную информацию, не имеющую отношения к вопросу.

4.3.5. В завершение разговора секретарю необходимо поблагодарить получателя услуг за звонок и убедиться, что все вопросы были решены. Важно проявить готовность к дальнейшей помощи и предложить обращаться в школу в случае необходимости.

4.3.6. Позитивный и профессиональный подход секретаря создает благоприятное впечатление о школе и способствует укреплению доверия между получателями услуг и образовательным учреждением.

V. Заключение

2.1. Соблюдение данного регламента поможет обеспечить высокий уровень обслуживания получателей услуг и укрепить положительную репутацию школы.

