



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖИ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ
«ДЖАНКОЙСКИЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ТЕХНИКУМ»**

(ГБПОУ РК «ДПТ»)

П Р И К А З

14.06.2012

№ 211

г. Джанкой

**О порядке работы
телефона «Горячая линия»**

В целях обеспечения возможности принятия действенных мер по устным обращениям граждан, требующим оперативного реагирования, поступающим по телефону «Горячая линия», в соответствии Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 года №152-ФЗ «О персональных данных»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке работы телефона «Горячая линия» Государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Республики Крым «Джанкойский профессиональный техникум» (прилагается).

2. Определить телефон «Горячая линия» Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Крым «Джанкойский профессиональный техникум»: +7 978 553 62 12.

3. Инженеру-электронике Пикалову В.В. разместить настоящий приказ на официальном сайте Государственного бюджетное профессионального образовательного учреждения Республики Крым «Джанкойский профессиональный техникум» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

4. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на заместителя директора по учебно-производственной работе Шелатонь С.С.

**Заместитель директора по учебной работе –
и.о. директора**

М.Н. Маркивская

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке работы телефона «Горячая линия» Государственного
бюджетного профессионального образовательного учреждения
Республики Крым «Джанкойский профессиональный техникум»

1. Общие положения

1.1. Телефон «Горячая линия» Государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Республики Крым «Джанкойский профессиональный техникум» (далее - Техникум) создан в целях установления взаимодействия с гражданами, обратившимися на телефон «Горячая линия», для осуществления Техникумом информационно-разъяснительной работы по вопросам, входящим в компетенцию Техникума.

1.2. Оказание гражданам, обратившимся на телефон «Горячая линия», консультативной помощи и предоставление справочной информации осуществляется бесплатно.

1.3. Работа телефона «Горячая линия» осуществляется на основании:

- Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федерального закона от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных».

1.4. Телефон «Горячая линия» работает по номеру +7 978 553 62 12 в рабочее время с понедельника по пятницу с 08-00 до 17-00 часов с перерывом на обед с 12-00 до 13-00 часов. Прием звонков ведется секретарем учебной части (далее – сотрудник Техникума).

1.5. Информация о телефоне «Горячая линия» (номер телефона, режим работы, основные задачи) размещается на официальном сайте Техникума в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - <https://spo-dpt.ru>.

Обновление информации на сайте Техникума в случае изменения номера телефона «Горячая линия» осуществляется не позднее одного рабочего дня с момента изменения.

2. Основные задачи телефона «Горячая линия»

2.1. Основными задачами телефона «Горячая линия» являются:

- вопросы организации образовательного и воспитательного процессов в Техникуме;
- вопросы трудоустройства выпускников Техникума и взаимодействие с работодателями;

- вопросы работы приемной комиссии и приема граждан на обучение в техникум;

- обнаружение фактов коррупции среди работников техникума;

- принятие мер по недопущению и (или) устранению нарушений прав граждан в рамках полномочий техникума.

2.2. В случаях, когда тематика запроса не относится к полномочиям техникума, сотрудник техникума сообщает гражданину о необходимости обращения в соответствующие органы государственной власти, государственные учреждения (организации) по компетенции. По возможности осуществляется информирование об адресах, номерах телефонов, приемных днях указанных организаций.

3. Требования к ведению телефонного разговора и порядку предоставления информации по телефону

3.1. В целях рационального использования времени телефонный разговор с гражданином не может превышать 15 минут и должен исходить из следующих этапов: установление связей (взаимное представление); обсуждение вопроса, интересующего гражданина; информирование (консультирование); завершение разговора.

3.2. Ответ на телефонный звонок начинается с информации о телефоне «Горячая линия».

Для предоставления более полной информационно-консультативной помощи сотруднику техникума следует предложить гражданину сообщить персональные данные:

- фамилию, имя, отчество;

- номер контактного телефона;

- суть вопроса.

Основная часть телефонного разговора с гражданином - сбор информации о причине обращения, позволяющей выяснить суть проблемы. Речь должна носить официально-деловой характер.

Сотрудник техникума, выслушав гражданина, дает соответствующую консультацию, если вопрос относится к компетенции техникума. Информация-ответ должна излагаться в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне.

Если гражданин получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу и время, отведенное на консультацию, истекло, сотруднику техникума рекомендуется, вежливо извинившись, закончить разговор. Первым трубку должен положить гражданин.

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

3.4. В случае, когда гражданин настроен агрессивно, допускает употребление в речи неформальной лексики, необходимо, не вступая в пререкания с ним, официальным тоном дать понять, что разговор в подобной

форме недопустим, при этом инициатива стереотипа поведения должна принадлежать сотруднику Техникума.

3.5. В случае невозможности осуществления полноценного консультирования (требуется дополнительная информация) гражданина ему предлагается:

- обратиться в Техникум за необходимой информацией в письменном виде;

- прийти на личный прием в Техникум;

- отложить консультирование на более позднее, предварительно согласованное время. В этом случае сотрудник Техникума, получив необходимую информацию, перезванивает гражданину по контактному телефону и в сроки, согласованные с гражданином.

3.6. Нежелание гражданина, обратившегося по телефону «Горячая линия», предоставить информацию о себе (Ф.И.О., домашний адрес, телефон и т.д.) не лишает его права на получение консультативной помощи. В этом случае делается отметка в соответствующих графах журнала учета обращений по телефону «Горячая линия».

В случаях, когда без вышеназванных данных предоставление информационно-консультативной помощи невозможно или не представляется возможным разрешить вопрос по существу, обращение к рассмотрению не принимается.

3.7. В случае если изложенные в сообщении обратившегося гражданина факты и обстоятельства указывают на возникновение угрозы причинения вреда жизни, здоровью граждан, вреда животным, растениям, окружающей среде, безопасности государства, а также угрозы чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, сотрудник Техникума безотлагательно информирует директора Техникума, заместителя директора по учебно-производственной работе Техникума о полученном сообщении для принятия решения.

4. Требования к регистрации и учету обращений по телефону «Горячая линия»

4.1. Все обращения граждан ежедневно фиксируются сотрудником Техникума в специальном журнале учета обращений граждан по телефону «Горячая линия» (далее - журнал учета) (приложение №1).

4.2. Зарегистрированные сообщения передаются сотрудникам Техникума, используя внутреннюю телефонную связь Техникума. При этом в журнале учета обращений граждан по телефону «Горячая линия» делается обязательная отметка с указанием Ф.И.О. сотрудника Техникума, давшего консультацию.

4.3. Анализ тематики и количества обращений по телефону «Горячая линия» осуществляется ежемесячно и включается в отчеты о работе с обращениями граждан в Техникуме (приложение №2).

Приложение №1
к Положению о порядке работы
телефона «Горячая линия»
ГБПОУ РК «ДПТ»

**ЖУРНАЛ УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
ПО ТЕЛЕФОНУ «ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ»**

Начат «__» _____

Окончен «__» _____

На _____ листах

Срок хранения _____

Номер статьи _____

№ п/п	Дата, время регистрации обращения	Краткое содержание обращения	Ф.И.О. заявителя	Адрес, телефон абонента	Ф.И.О. сотрудника Комитета, давшего консультацию	Принятые меры	Отметка об исполнении. Подпись лица, занимавшегося рассмотрением обращения
1	2	3	4	5	6	7	8

Приложение №2
к Положению о порядке работы
телефона «Горячая линия»
ГБПОУ РК «ДПТ»

**СВЕДЕНИЯ О КОЛИЧЕСТВЕ ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ ОТ
ГРАЖДАН ПО ТЕЛЕФОНУ «ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ»**

Тематика обращения	С _____ по _____ 20 г.			Примечание (причина невыполнения)
	Количество поступивших обращений	Количество исполненных обращений	Количество неисполненных обращений	
Образовательный и воспитательный процесс				
Трудоустройство выпускников				
Взаимодействие с работодателями				
Приемная комиссия и прием граждан на обучение				
Антикоррупция				
Прочее				
ВСЕГО:				