

Регламент ответов на обращения получателей услуг для сотрудников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг в БМАОУ СОШ №21

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящая инструкция разработана для работников БМАОУ СОШ №21, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, направленных на соблюдение этими сотрудниками норм деловой этики.

1.2. Приказом директора назначаются дежурные администраторы (далее - администратор). График дежурства администраторов размещается на информационных стендах в холлах.

1.3. Первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении осуществляется заместителями директора или администратором.

1.4. Заместитель директора, либо администратор предоставляют информацию о работе БМАОУ СОШ №21, об осуществлении образовательной деятельности в различных формах и через различные источники.

1.5. Содержание настоящей инструкции пересматривается с целью уточнения на соответствие действующим нормативным актам не реже 1 раза в 1 год уполномоченными лицами.

2. СПОСОБЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

2.1 Размещение информации на информационных стендах БМАОУ СОШ №21 в местах, доступных для получателей образовательных услуг, заинтересованных лиц.

2.2 Размещение информации на официальном сайте БМАОУ СОШ №21 в сети Интернет, мессенджерах.

2.3 Информирование при личном (в том числе по телефону) или письменном (в том числе по электронной почте) обращении заявителей.

3.4 Письменная информация об услугах выдается на руки получателю образовательных услуг, заинтересованным лицам по запросу.

3. ТРЕБОВАНИЯ К ИНФОРМАЦИИ

3.1 Информация должна быть достоверной, полной и своевременной.

3.2 Информация доносится простым и понятным языком, без использования специальных терминов и понятий.

3.3 Информирование осуществляется бесплатно.

4. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ИНФОРМИРОВАНИЯ

4.1 Информирование осуществляется в индивидуальной и публичной форме.

4.1.1 Основанием для индивидуального информирования получателя образовательных услуг (его представителя), заинтересованного лица является его устное обращение в БМАОУ СОШ №21 (на личном приеме, по телефону) или письменное, в том числе с использованием электронной техники.

4.1.2 При индивидуальном информировании сроки предоставления информации:

- при обращении в устной форме ответ представляется в момент обращения;
- ответ на письменные обращения предоставляется в соответствии с действующим законодательством;

4.1.3 Заместитель директора, либо администратор предоставляющий информацию о работе БМАОУ СОШ №21, при индивидуальном информировании в устной форме получателя образовательных услуг, заинтересованного лица обязан:

- не заставлять необоснованно долго ожидать ответа;
- начинать общение с приветствия;

- представиться, назвав свою фамилию, имя, отчество и должность;
- предложить заявителю представиться, назвав фамилию, имя, отчество;
- выслушать обращение и при необходимости уточнить поставленные в нем вопросы;
- предоставить в устной форме информацию по существу вопроса в пределах своей компетенции;
- проявлять внимательность, тактичность, доброжелательность.

4.1.4 Ответ на письменное обращение излагается в простой и понятной форме с указанием фамилии, имени, отчества и номера телефона исполнителя письма. Исполнитель письма оформляет, подписывает у директора, регистрирует ответ в журнале регистрации исходящей корреспонденции с указанием даты, номера исходящего письма и направляет адресату.

4.1.5 Публичное информирование о работе БМАОУ СОШ №21 в следующих формах:

- размещение информации на официальном сайте БМАОУ СОШ №21 в сети Интернет, мессенджерах;
- размещение информации на информационных стендах БМАОУ СОШ №21.

**Порядок действия сотрудников при обращении
маломобильной группы населения.**

Инструкция

На сотрудников, ответственных за оказание помощи в сопровождении, возлагаются обязанности:

1. Услышав звонок вызова, встретить инвалида на кресле-коляске (или инвалида другой категории) перед входом в здание и оказать ему помощь при входе (выходе), сопровождении до места предоставления услуги.
2. При возможности воспользоваться для этого переносным пандусом.
3. Оказывать помощь инвалиду при выполнении действий самообслуживания с учётом времени его нахождения на объекте (снятие верхней одежды, возможность посещения санузла и т.д.).
4. Обеспечить возможность оказания помощи инвалиду в затруднениях и ситуациях, возникающих при нахождении на объекте и получении услуги
5. После предоставления услуги и оформления необходимых документов сопроводить инвалида на кресле-коляске (или другой категории) к выходу из помещения.
6. Оказывать при необходимости помощь инвалиду при посадке в социальное такси или иное транспортное средство.
7. Соблюдать профессиональную этику взаимоотношений и не допускать ситуаций, препятствующих получению инвалидом услуг наравне с другими лицами.
8. Необходимо обеспечить на объекте возможность:
 - для инвалидов, имеющих стойкие нарушения слуха и стойкие нарушения слуха и зрения - допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
 - для инвалидов, имеющих стойкие нарушения зрения - допуск на объекты собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение (приказ Минтруда России от 22.06.2015 № 386н).
9. Осуществлять разъяснения в доступной для инвалидов форме порядка посещения (нахождения, использования) и совершения ими других необходимых действий в соответствии с целями посещения объекта.

журнал

инструктажей для сотрудников БМАОУ СОШ №21

Начат _____

Окончен _____

№	дата проведения инструктажа	ФИО инструктируемого	№ инструкции, ее название, вид инструктажа: вводный, первичный, повторный внеплановый, целевой	Ф.И.О. должность проводившего инструктаж	Подпись обучающегося или запись подтверждающая факт инструктажа	Подпись лица, проводившего инструктаж
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						

Журнал пронумеровывается, прошивается, скрепляется печатью руководителя