

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
РЕСПУБЛИКИ КОМИ
«СПОРТИВНАЯ ШКОЛА ОЛИМПЕЙСКОГО РЕЗЕРВА №2»

ПРИКАЗ

12 сентября 2017 г.

№01-07/257

г. Сыктывкар

**Об утверждении Порядка
телефонного обслуживания граждан при обращении за консультацией в
государственное бюджетное учреждение Республики Коми «СШОР №2»**

В целях совершенствования организации работы по телефонному обслуживанию граждан и повышения качества предоставления информации при обращении в ГБУ РК «СШОР №2», в отношении которых Министерство физической культуры и спорта Республики Коми осуществляет функции и полномочия учредителя, ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок телефонного обслуживания граждан при обращении за консультацией в ГБУ РК «СШОР №2», в отношении которых Министерство физической культуры и спорта Республики Коми осуществляет функции и полномочия учредителя, согласно Приложению к настоящему приказу.

2. Назначить ответственным за порядок телефонного обслуживания граждан при обращении за консультацией в ГБУ РК «СШОР №2» заместителя директора по спортивной работе Агалакова Юрия Михайловича, телефон (8112) 22-61-69 на основании настоящего приказа.

3. Приказ от 09 июля 2015 года №01-07/133 признать утратившим силу.

4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор



Ф.А. Лайер

Приложение

УТВЕРЖДЕН
Приказом ГБУ ДОД РК «ДЮСШ №2»
от «12» сентября 2017 г. №01-07/ 257

ПОРЯДОК

телефонного обслуживания граждан при обращении за консультацией в государственное бюджетное учреждение Республики Коми «СШОР №2»

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок определяет основные задачи телефонного обслуживания граждан при обращении за консультацией в ГБУ РК «СШОР №2», в отношении которых Министерство физической культуры и спорта Республики Коми осуществляет функции и полномочия учредителя (далее – государственные учреждения), требования к порядку оказания консультативной помощи и предоставления информации по телефону и ведению телефонного разговора специалистами учреждения, требования к регистрации и обработке обращений граждан 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 ГБУ РК «СШОР №2» на 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 заместителем директора ГБУ РК «СШОР №2», осуществляющим телефонное обслуживание (далее – специалист), в понедельник – четверг с 09.45 часов до 18.00 часов, пятница с 09.45 часов до 16.45 часов, обеденный перерыв с 13.00 часов до 14.00 часов (*указать*), выходные дни – суббота, воскресенье.

6. Информация о телефонном обслуживании ГБУ РК «СШОР №2» (номер телефона, режим работы, основные задачи) ежегодно доводится до сведения граждан через средства массовой информации и официальный сайт ГБУ РК «СШОР №2» и Министерство физической культуры и спорта Республики Коми .

7. Специалист несет ответственность за полноту и достоверность предоставленной информации.

II. Основные задачи телефонного обслуживания

8. Основными задачами телефонного обслуживания являются:

1) оказание гражданам бесплатной квалифицированной консультативной помощи по вопросам подготовки спортсменов, оказания населению услуг в области физической культуры и спорта, в том числе на платной основе, по вопросам подготовки и проведению спортивных мероприятий.

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 государственное учреждение (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 ГБУ РК «СШОР №2», в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве (последнее – при наличии) 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 (в случае если ответ должен быть направлен в письменной форме);
- 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 государственного учреждения.

17. Специалист информирует (консультирует) заявителя в случае, если вопрос относится к компетенции государственного учреждения.

В случае если необходима дополнительная консультация сотрудника ГБУ РК «СШОР №2» соответствующего профиля (далее – сотрудник соответствующего профиля), специалист имеет право привлекать к информированию (консультированию) сотрудника соответствующего профиля, используя внутреннюю телефонную связь школы.

Специалист обязан заполнить в журнале учета обращений граждан по телефону ГБУ РК «СШОР №2» (далее – Журнал) графу с указанием фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии) сотрудника соответствующего профиля, предоставившего информирование (консультирование) заявителя.

18. В случае если сотрудник соответствующего профиля отсутствует по уважительным причинам (болезнь, отпуск, командировка, совещание и т.д.) специалист предлагает заявителю:

1) перезвонить повторно (если известно время возвращения сотрудника 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. Непредставление 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 и заявителю предлагается обратиться письменно.

20. В случае если заявитель без указания информации о себе сообщает о готовящихся, происшедших или совершаемых правонарушениях, специалист обязан доложить полученную информацию руководству ГБУ РК «СШОР №2» 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 Типовому порядку.

22. Ежемесячно, в последний рабочий день месяца, специалист представляет Журнал директору ГБУ РК «СШОР №2» для контроля за его ведением.
