

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора
КГКУ РЦОКО
от «21» января 2019 г. № 13

ПОЛОЖЕНИЕ
о проведении "Горячей линии"
в краевом государственном казенном учреждении "региональный центр
оценки качества образования"

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок организации проведения "Горячей линии" в краевом государственном казенном учреждении "региональный центр оценки качества образования (далее Центр), учет поступивших устных обращений.

1.2. Проведение "Горячей линии" – одна из форм взаимодействия Центра с гражданами.

1.3. Работа с обращениями, поступившими на телефоны "Горячей линии", осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных".

2. Порядок проведения "Горячей линии".

2.1. Прием обращений граждан по телефону "Горячей линии" осуществляется специалистами отделов Центра в рабочие дни с 09:00 до 18:00.

2.2. Результатом рассмотрения устного обращения является:

- принятие оперативных мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

- устное разъяснение гражданину в корректной форме по существу поставленных вопросов;

- предоставление сведений о местонахождении Центра, органа исполнительной власти края, органа местного самоуправления края, почтового адреса, контактных телефонов специалистов.

2.3. Информация о функционировании телефона "Горячей линии", целях его организации, правилах приема обращений размещается на официальном сайте Центра и других средствах массовой информации.

3. Порядок приема обращений граждан и предоставления информации по телефонам "Горячей линии".

3.1. Учет и предварительную обработку, поступающей на телефон "Горячей линии" информации, осуществляют специалисты Центра принявшие звонок.

3.2. Для учета обращений на телефон "Горячей линии" ведется журнал учета обращений граждан в электронной форме (далее – журнал), который содержит следующую информацию:

- порядковый номер обращения;
- дату и время поступления обращения;
- фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина;
- номер телефона заявителя или адрес электронной почты;
- краткое содержание обращения;
- отметку о результатах рассмотрения обращения;
- фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) должностного лица, принявшего звонок.

3.3. Предоставление информации гражданам осуществляется после представления ими персональных данных и изложения сути обращения.

При отказе заявителя о предоставлении персональных данных, специалист дает разъяснение о порядке рассмотрения анонимных обращений.

Специалисты несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных по телефону "Горячей линии" сведений в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных".

3.4. В случае если обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, специалист, принявший звонок, сообщает заявителю о недопустимости злоупотребления правом и оставляет обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов, о чем в журнале делается соответствующая отметка.

3.5. Если решение вопроса не относится к компетенции Центра, то специалист, принявший звонок, дает разъяснение о порядке рассмотрения такого обращения и контактные данные государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц (при наличии), в чьей компетенции находится решение поставленного вопроса. В журнале учета производится соответствующая запись с указанием государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, в адрес которого направлено обращение.

3.6. Если в поступившем обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

4. Требования, предъявляемые к ведению телефонного разговора

4.1. Гражданам предлагается назвать свои фамилию, имя, отчество, контактный номер телефона или адрес электронной почты, по которому при необходимости должен быть направлен ответ.

4.2. При необходимости уточнения вопроса ответственный специалист созванивается с заявителем.

4.3. Информация должна излагаться в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне. Речь должна носить официально-деловой характер.

Недопустимо употребление просторечий, междометий, односложных ответов.

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

4.4. В конце беседы необходимо сделать обобщение по представленной информации. Если необходимо, уточнить, понятна ли информация, верно ли записаны данные заявителя. Первым трубку должен положить звонящий. Если заявитель получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу, вежливо извинившись, рекомендуется закончить разговор.
