

Приложение №1

к приказу директора МАОУ «СОШ №5»

от 2.12.2025 г. № 91-ог

Регламент ответов на обращения от получателей услуг для сотрудников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящая инструкция разработана для работников МАОУ «СОШ №5» (далее — Школа), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, направленных на соблюдение этими сотрудниками норм деловой этики.

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

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

1.4. Заместитель директора предоставляют информацию о работе Школы, 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 Школы в местах, доступных для получателей образовательных услуг, заинтересованных лиц.

2.2 Размещение информации на официальном сайте Школы 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 Школа (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 Школы предоставляющий информацию о работе Школы, 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 заведующего, регистрирует ответ в журнале регистрации исходящей корреспонденции с указанием даты, номера исходящего письма и направляет адресату.

4.1.5 Публичное информирование о работе Школы в следующих формах:

- размещение информации на официальном сайте Школы в сети Интернет, мессенджерах;
- размещение информации на информационных стендах Школы.