



УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ

АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ПРИУРАЛЬСКИЙ РАЙОН

П Р И К А З

от « 14 » октября 2020 г.

№ 480

Об утверждении Порядка работы телефона «горячей линии» по вопросам подготовки и проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего образования

В соответствии с п.32 Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего общего образования, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации, Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 07.11.2018 №190/1512, и п. 22 Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего образования, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации, Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 07.11.2018 №189/1513, в целях оперативного информирования участников государственной итоговой аттестации (далее – ГИА) по образовательным программам основного общего и среднего общего образования по вопросам подготовки и проведения ГИА, **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить Порядок работы телефона «горячей линии» по вопросам подготовки и проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего образования (далее – Порядок) (приложение к настоящему приказу).
2. Директору МКУ «Ресурсно-методический центр развития системы образования Приуральского района» разместить настоящий приказ на сайте Управления образования Приуральского района в срок до 16 октября 2020 года.
3. Руководителям муниципальных общеобразовательных организаций: Школа с. Аксарка, Школа с. Белоярск, Школа с. Катравож, Школа с. Харсаим, Школа п. Харп:
 - 3.1. ознакомить с Порядком работы телефона «горячей линии» ответственных лиц за организацию работы телефона «горячей линии» на уровне подведомственного учреждения, заинтересованных лиц подведомственных учреждений. Срок: до 17.10.2020;
 - 3.2. довести Порядок до сведения родительской общественности, обучающихся подведомственных образовательных организаций.
4. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на заместителя начальника Управления образования Лобкову О.Ю.

Заместитель начальника

С.В. Маликова

**Порядок
работы телефона «горячей линии» по вопросам подготовки и проведения государственной
итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего
образования**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан:

- в соответствии с п.32 Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего общего образования, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации, Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 07.11.2018 г. №190/1512, п. 22 Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего образования, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации, Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 07.11.2018 г. №189/1513;
- в целях установления порядка работы с гражданами по вопросам подготовки и проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего образования на территории муниципального образования Приуральский район, направленными на телефонную «горячую линию» (далее – Порядок).

1.2. «Горячая линия» представляет собой комплекс организационных мероприятий и технических средств, обеспечивающих возможность ответственным лицам за работу телефона «горячей линии» оперативно информировать граждан, обратившихся с вопросами по подготовке и проведению государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего образования.

1.3. Вопросы по подготовке и проведению государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего образования от заявителей на телефон «горячей линии» принимаются в форме устных и электронных обращений на электронный адрес ответственных лиц за работу телефона «горячей линии».

1.4. В Порядке применяются следующие понятия:

- телефон «горячей линии» - абонентский номер телефона, определенный для организации приема вопросов граждан по вопросам подготовки и проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего образования;
- ответственные лица – должностные лица, назначенные ответственными за работу «горячей линии» по вопросам подготовки и проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего образования;
- обращение - вопрос физического или юридического лица, поступивший на телефон «горячей линии», по электронной почте;
- график работы – время приема обращений граждан на телефон «горячей линии».

2. Целевое назначение телефона «горячей линии»

2.1. Оказание бесплатной квалифицированной помощи по вопросам подготовки и проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего образования

2.2. Повышение уровня информированности населения о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего образования.

3. Организация работы телефона «горячей линии»

- 3.1. Приказом Управления образования ежегодно до 1 сентября текущего года назначаются ответственные лица за работу «горячей линии» с указанием электронного адреса данных лиц, утверждается номер телефона «горячей линии».
- 3.2. Время работы «горячей линии»: ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, согласно следующему графику работы: понедельник - пятница с 8.30 час. до 12.30 час., с 14.00 час. до 17.00 час.
- 3.3. Информация о телефоне «горячей линии» (номер телефона, ответственные лица, график работы) ежегодно публикуется через районные средства массовой информации и на официальном сайте Управления образования Приуральский район.
- 3.4. В случае изменения номера телефона «горячей линии» информация об этом в течение одного рабочего дня размещается на официальном сайте Управления образования и публикуется в районных средствах массовой информации в течение пяти рабочих дней.
- 3.5. При организации работы «Горячей линии» специалисты должны:
 - ответ на телефонный звонок начинать с информации о наименовании «Горячей линии», фамилии и должности ответственного работника, принявшего телефонный звонок, предложения гражданину, обратившемуся на «Горячую линию», представиться (назвать свои фамилию, имя, отчество, возможную контактную информацию (адрес, телефон, место работы));
 - давать полную информацию на обращение, чётко излагая её в доброжелательном тоне и используя официально-деловой стиль речи;
 - в конце беседы обобщить ответ по существу обращения (вопроса, просьбы, жалобы), уточнив у гражданина его информированность (удовлетворённость) после получения ответа.
- 3.6. В случае отказа гражданина сообщать свои персональные данные обращение считается анонимным. Анонимность обращения не считается основанием для отказа гражданину в предоставлении справочно-консультационной информации в устной форме.
- 3.7. По обращениям (вопросам) справочно-консультационного характера ответственный работник даёт устные ответы-разъяснения и представляет, при необходимости, телефоны должностных лиц и организаций, в компетенцию которых входит решение вопроса по существу обращения.
- 3.8. Если изложенные в обращении факты или поставленные вопросы требуют дополнительной проверки или консультации, специалист передаёт информацию по существу обращения начальнику Управления образования Приуральского района для организации дальнейшей работы и подготовки в установленном порядке письменного ответа.
- 3.9. В случае невозможности незамедлительного предоставления запрашиваемой информации гражданину сообщается время её предоставления по предъявленному контактному телефону.
- 3.10. В случае если во время телефонного разговора от граждан, юридических лиц поступают угрозы или различного рода оскорбления, используется ненормативная лексика, необходимо предупредить их об ответственности за противоправные действия и прекратить разговор по телефону.
- 3.11. В целях рационального использования времени на рассмотрение обращения разговор с гражданином не должен превышать 15 минут.
- 3.12. Входящие обращения граждан с вопросами о подготовке и проведении государственной итоговой аттестации фиксируются в журнале регистрации обращений, поступивших на «Горячую линию» ГИА (далее – журнал) в период подготовки и проведения государственной итоговой аттестации.
- 3.13. Журнал находится на хранении в Управлении образования Приуральского района до 15 октября текущего года.

4. Требования к лицам, ответственным за работу телефона «горячей линии»

- 4.1. Знание нормативно-правового обеспечения подготовки и проведения ГИА.
- 4.2. Оперативная подготовка ответов на поставленные вопросы.
- 4.3. Соблюдение правил общего этикета: вежливо общаться с заявителем, уметь предотвратить конфликтную ситуацию, с пониманием относиться к проблемам заявившего.

4.4. Работники, организующие работу «Горячей линии», должны знать:

- законодательство Российской Федерации в сфере образования и нормативные правовые документы, регламентирующие порядок организации и проведения ГИА и работы с обращениями граждан;
 - организационно-территориальную схему проведения ГИА на территории Приуральского района;
 - должностных лиц, компетентных по вопросам организации и проведения ГИА, и их контакты.
-

Приложение
к Порядку работы «Горячей линии»
по вопросам подготовки и проведения
государственной итоговой аттестации
по образовательным программам основного
общего и среднего общего образования

ЖУРНАЛ
регистрации обращений, поступивших на «Горячую линию» ГИА

№ п/п	Дата поступлени я обращения	Форма обращения	Ф.И.О. гражданина, обратившегося на «Горячую линию»	Краткое содержание обращения	Ф.И.О. специалиста	Принятые меры
1	2	3	4	5	6	7

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ
проекта приказа муниципального учреждения
Управление образования Администрации МО Приуральский район

**Об утверждении Порядка работы телефона «горячей линии» по вопросам
подготовки и проведения государственной итоговой аттестации**

Фамилия, инициалы, должность

№ п/п	Ф. И. О.	Замечания	Дата, подпись
1.	Лобкова О.Ю., заместитель начальника Управления образования		
2	Кропотова Г.Н., начальник отдела развития образования	-	14.10.2020 <i>Г.Н. Кропотова</i>
3	Украинченко Т.Н., директор МКУ «РМЦ Приуральского района»	-	14.10.2020 <i>Т.Н. Украинченко</i>

Рассылка документа:	количество экз.
Дело	
Лобкова О.Ю.	
Кропотова Г.Н.	
Украинченко Т.Н.	
Общеобразовательные организации	МОУ Школа с. Аксарка, МОУ Школа с. Белоярск, МОУ Школа с. Катравож, МОУ Школа с. Харсаим, МОУ Школа п. Харп

Подпись исполнителя проекта приказа



Дата 13.10.2020