



**КОМИТЕТ ПО ОБРАЗОВАНИЮ**  
**администрации Ханты-Мансийского района**  
**Ханты-Мансийский автономный округ - Югра**  
**(комитет по образованию АХМР)**

**ПРИКАЗ**

06-Пр-212-О  
01.04.2024

**Об организации работы «горячей линии»**  
**по вопросам организации отдыха и оздоровления детей**  
**Ханты-Мансийского района**

Во исполнение пункта 2.2.1. протокольного решения заседания межведомственной комиссии по организации отдыха, оздоровления, занятости детей, подростков и молодежи Ханты-Мансийского района, в целях информирования и консультирования граждан по вопросам организации отдыха и оздоровления детей Ханты-Мансийского района

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Отделу воспитательной работы и дополнительного образования комитета по образованию администрации Ханты-Мансийского района:

1.1. Организовать работу «горячей линии» по вопросам отдыха и оздоровления несовершеннолетних Ханты-Мансийского района (далее – «горячая линия») с 1 апреля 2024 по телефону: 8 (3467) 32-84-76.

1.2. Разместить информацию о работе «горячей линии» на сайтах администрации Ханты-Мансийского района, комитета по образованию, в официальных аккаунтах и сетевом издании «Наш район Ханты-Мансийский», в газете «Наш район».

1.3. Представлять ежемесячно до 5 числа в адрес межведомственной комиссии по организации отдыха, оздоровления, занятости детей, подростков

и молодежи Ханты-Мансийского района комиссию информацию о работе «горячей линии» согласно приложению 1.

1.4. Руководствоваться требованиями к представляемой гражданам информации посредством «горячей линии» и ведению телефонных разговоров согласно приложению 2.

2. Руководителям образовательных организаций:

2.1. Проинформировать родителей (законных представителей) о периоде и режиме работы «горячей линии».

2.2. Разместить информацию о работе «горячей линии» на официальном сайте и аккаунтах образовательной организации.

3. Начальнику отдела организационной и кадровой работы комитета по образованию администрации Ханты-Мансийского района Л.С. Лалушевой ознакомить с приказом заместителя начальника отдела воспитательной работы и дополнительного образования О.М.Козыреву, образовательные организации.

4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Председатель комитета



С.В.Шапарина

Исполнитель: Козырева Ольга Михайловна,  
Разд.: дело, заместителю начальника отдела воспитательной работы  
и дополнительного образования О.М.Козыревой,  
руководителям образовательных организации

**Информация о работе «горячей линии»  
по вопросам по вопросам организации отдыха и оздоровления детей  
Ханты-Мансийского района за период \_\_\_\_\_**

№	Населенный пункт	Тематика обращений, количество обращений						
		О нормативных правовых актах, регулярность по организации отдыха и оздоровления детей	Об организациях, осуществляющих деятельность по обеспечению отдыха и оздоровления детей	Порядок предоставления дополнительной меры социальной поддержки детей из семей, признанных малоимущими, имеющих место жительства на территории Ханты-Мансийского района	Отдых в лагерях с дневным пребыванием детей и профильных лагерях Ханты-Мансийского района	Предоставление путевок для отдыха и оздоровления детей за пределами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры	Деятельность трудовых экологических отрядов	Другие вопросы
		1	2	3	4	5	6	7
1.								

2.	Количество обращений (с нарастающим итогом)	
----	---	--

Требования к представляемой гражданам информации посредством работы «горячей линии» по вопросам организации отдыха и оздоровления детей Ханты-Мансийского района и ведению телефонных разговоров

I. Общие положения

1. Настоящие требования разработаны для работы с телефонными обращениями граждан, поступившими на «горячую линию» по организации отдыха и оздоровления детей Ханты-Мансийского района, в целях информирования и консультирования граждан по вопросам организации отдыха и оздоровления детей Ханты-Мансийского района.

II. Порядок представления гражданам информации и ведения телефонных разговоров

2.1. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчества и должности специалиста отдела, принявшего телефонный звонок.

Продолжительность информирования по телефону не должна превышать 10 минут.

Информирование осуществляется в соответствии с графиком приема граждан.

2.2. При ответе на телефонный звонок специалист подробно и в вежливой форме информирует заявителя по интересующим его вопросам.

2.3. Специалист внимательно выслушивает собеседника, обратившегося за консультацией. Информация должна излагаться в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне. Речь должна носить официально-деловой характер.

2.4. Гражданам следует предлагать назвать свою фамилию, имя, отчество.

2.5. Основная часть беседы – сбор информации о причине обращения, позволяющей выяснить суть проблемы обратившегося за консультацией.

2.6. Если должностное лицо отдела не может самостоятельно дать ответ, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно будет получить необходимую информацию.

Если подготовка ответа требует продолжительного времени, заявителю предлагается один из следующих вариантов дальнейших действий:

- направить обращение в письменной форме в Комитет;
- назначить другое время для проведения консультаций.

2.7. Перед тем как закончить беседу, необходимо сделать обобщение по предоставленной консультации. В случае необходимости уточнить, понятна ли информация, верно ли записан необходимый номер телефона, адрес учреждения.

2.8. Должностное лицо отдела не вправе осуществлять информирование, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления муниципальной услуги, и влияющее прямо или косвенно на принимаемое решение.

2.9. В случае, когда звонящий настроен агрессивно, допускает употребление в речи ненормативной лексики, необходимо, не вступая в пререкания с ним, официальным тоном дать понять, что разговор в подобной форме не допустим, при этом инициатива стереотипа поведения должна принадлежать специалисту отдела.

2.10. Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации как отдела, так и работника.