



**ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ**

ПРИКАЗ

**Об организации работы «горячей линии»
по вопросам детского отдыха**

01.04.2022

№ 10-П-476

Ханты-Мансийск

Во исполнение пункта 2.5 «Организация летнего отдыха и оздоровления детей и молодежи», подпрограммы II «Общее образование. Дополнительное образование детей» государственной программы Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Развитие образования», утвержденной постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 31 октября 2021 года № 468-п, в целях информирования и консультирования граждан по вопросам организации отдыха и оздоровления детей, проживающих в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Директору автономного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Региональный молодежный центр» (далее – Региональный молодежный центр) (А.Э. Шишкина):

1.1. Организовать работу «горячей линии» по вопросам детского отдыха в период с 15.04.2022 по 30.08.2022 в рамках выполнения государственного задания по государственной работе «Обеспечение отдыха детей и молодежи».

1.2. Разместить информацию о периоде и режиме работы «горячей линии» по вопросам детского отдыха на официальном сайте Регионального молодежного центра до 15.04.2021.

1.3. Представлять еженедельно (по четвергам) в период с 22.04.2022 по 30.08.2022 в отдел воспитания и организации отдыха детей

Департамента образования и науки Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – Департамент) информацию о работе «горячей линии» по вопросам детского отдыха (Приложение 1).

1.4. Руководствоваться требованиями к представляемой гражданам информации посредством «горячей линии» по вопросам детского отдыха и ведению телефонных разговоров (Приложение 2).

2. Отделу воспитания и организации отдыха детей Департамента (О.И. Филиппенкова) представить в срок до 15.04.2022 информационно-методические материалы по вопросам организации отдыха и оздоровления детей в адрес Регионального молодежного центра.

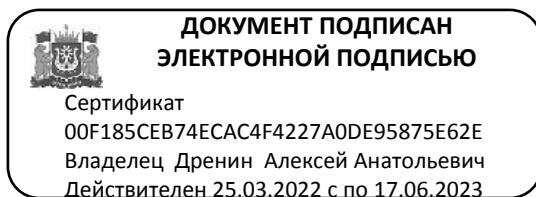
3. Административно-ресурсному отделу Департамента (А.В. Никонов) обеспечить:

3.1. Размещение информации о работе «горячей линии» по вопросам детского отдыха на официальном сайте Департамента до 15.04.2021.

3.2. Рассылку настоящего приказа и ознакомление лиц, ответственных за его исполнение.

4. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора – начальника Управления воспитания и обеспечения безопасности детей Департамента Г.М. Забайкина.

Директор
Департамента



А.А. Дренин

9.	г. Когалым											
10.	г. Лангепас											
11.	г. Мегион											
12.	г. Нефтеюганск											
13.	г. Нижневартовск											
14.	г. Нягань											
15.	г. Покачи											
16.	г. Пыть-Ях											
17.	г. Радужный											
18.	г. Сургут											
19.	г. Советский											
20.	г. Урай											
21.	г. Югорск											
22.	г. Ханты-Мансийск											
Всего:												

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

Требования к представляемой гражданам информации посредством работы
«горячей линии» по вопросам детского отдыха
и ведению телефонных разговоров

I. Общие положения

1. Настоящие требования разработаны для работы с телефонными обращениями граждан, поступившими на «горячую линию» по вопросам детского отдыха, в целях повышения уровня информированности населения по вопросам организации отдыха и оздоровления детей в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре (далее – автономный округ).

II. Порядок представления гражданам информации и ведения
телефонных разговоров

2.1. Для рационального использования времени телефонный разговор специалиста учреждения с гражданами не должен превышать более 10 минут и должен исходить из следующих этапов: взаимное представление; обсуждение вопроса, интересующего заявителя; информирование (непосредственно консультирование); завершение разговора.

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

2.3. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, в которое позвонил гражданин, фамилии и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

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

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

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

2.7. При отсутствии безотлагательной возможности ответа на поставленный в телефонном обращении вопрос специалист учреждения

переадресовывает его специалистам уполномоченных органов по организации отдыха и оздоровления детей в автономном округе.

2.8. 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. Первым трубку должен положить звонящий.

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

2.10. 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 учреждения.

2.11. Рекомендуются категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации как учреждения, так и работника.