

**Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение
Кушвинского муниципального округа
средняя общеобразовательная школа № 10
(МАОУ СОШ № 10)**

ПРИКАЗ

21.01.2025 г.

№ 27

г. Кушва

«Об утверждении инструкции для сотрудников образовательной организации по доброжелательности и вежливости при взаимодействии с обучающимися, родителями (законными представителями) и памятки для сотрудников организации по предоставлению информации при дистанционных формах взаимодействия (телефонная связь, электронная почта)»

Во исполнении плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, в целях повышения уровня доброжелательности, вежливости работников организации

ПРИКАЗЫВАЮ

1. Утвердить инструкцию по доброжелательности и вежливости для сотрудников МАОУ СОШ №10, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (приложение 1).
2. Утвердить памятку для сотрудников МАОУ СОШ №10 по предоставлению информации при дистанционных формах взаимодействия (телефонная связь, электронная почта) (приложение 2).
3. Мягкову С.В., ответственному за работу школьного сайта, разместить настоящий приказ на сайте школы в разделе «НОКО».
4. Педагогическому коллективу, при взаимодействии с родительской общественностью, руководствоваться настоящим документом.
5. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Директор МАОУ СОШ № 10



Т.В.Богаченкова

Инструкция
для делопроизводителя, секретаря, обеспечивающих первичный контакт и
информирование получателя услуг при непосредственном обращении в
организацию, направленных на соблюдение этими работниками норм деловой этики

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1 Настоящая инструкция разработана для работников Муниципального автономного общеобразовательного учреждения средней общеобразовательной школы №10 (далее – школа), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, направленных на соблюдение этими сотрудниками норм деловой этики.
- 1.2. Делопроизводитель, секретарь назначаются приказом директора школы.
- 1.3. Делопроизводитель, секретарь школы предоставляют информацию о работе учреждения, об осуществлении образовательной деятельности в различных формах и через различные источники.
- 1.4. Содержание настоящей инструкции пересматривается с целью уточнения на соответствие действующим нормативным актам не реже 1 раза в 6 месяцев уполномоченными лицами.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ ИНФОРМАЦИИ

- 2.1. Правила приема ребенка в МАОУ СОШ №10. Прием в школу осуществляется в течение всего календарного года при наличии свободных мест. Заявление о переводе в другое образовательное учреждение может быть подано в любой момент.
- 2.2. Режим работы МАОУ СОШ №10. Школа функционирует в режиме с 8-00 до 17-00 часов и пятидневной рабочей недели, исключая выходные и праздничные дни.
- 2.3. Информация о вышестоящих организациях, их адреса и телефоны.

3. СПОСОБЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

- 3.1 Размещение информации на информационных стендах МАОУ СОШ №10.
- 3.2 Размещение информации на официальном сайте школы в сети Интернет.
- 3.3 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.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ИНФОРМАЦИИ

- 4.1 Информация должна быть достоверной, полной и своевременной.
- 4.2 Информация доносится простым и понятным языком, без использования специальных терминов и понятий.
- 4.3 Информирование осуществляется бесплатно.

5. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ИНФОРМИРОВАНИЯ

- 5.1 Информирование осуществляется в индивидуальной и публичной форме.
- 5.1.1. Основанием для индивидуального информирования получателя образовательных услуг (его представителя), заинтересованного лица является его устное обращение в школу (на личном приеме, по телефону) или письменное, в том числе с использованием электронной техники.
- 5.1.2. 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;

5.1.3. Делопроизводитель, секретарь школы, предоставляющий информацию о работе учреждения, 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.

5.1.4. 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 директора МАОУ СОШ №10, регистрирует ответ в журнале регистрации исходящей корреспонденции с указанием даты, номера исходящего письма и направляет адресату.

5.1.5. Публичное информирование о работе школы в следующих формах:

- размещение информации на официальном сайте МАОУ СОШ №10 в сети Интернет;
- размещение информации на информационных стендах школы.

Памятка для сотрудников организации по предоставлению информации при дистанционных формах взаимодействия (телефонная связь, электронная почта)

Настоящая Памятка для сотрудников содержит информацию и инструкции, которые помогают сотрудникам лучше понимать, выполнять работу более эффективно и соблюдать правила в условиях дистанционных форм взаимодействия.

Информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

1. ОБЩЕНИЕ С ПОМОЩЬЮ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ

Вы можете позвонить по телефону для получения полной информации по интересующим Вас вопросам:

Здание №1: ул. Прокофьева, 9

8(34344)2-23-95 – директор

8(34344)2-23-63 – секретарь, зам. директора по УВР

Здание №2: ул. Дзержинского, 1

8(34344)2-23-59 директор, зам. директора по УВР, по АХЧ

Здание №3: ул. Лесорубов, 15

8(34344)2-24-28 – зам. директора по УВР.

2. СВЯЗЬ С ПОМОЩЬЮ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ

Вы можете направить свой вопрос или обращение по e-mail: newschool10@mail.ru

Мы постараемся максимально быстро решить Вашу проблему и предоставить всю необходимую информацию.

3. СВЯЗЬ С ПОМОЩЬЮ САЙТА ШКОЛЫ.

<https://newschool10.uralschool.ru>

3.1. ЭЛЕКТРОННЫЕ СЕРВИСЫ НА САЙТЕ УЧРЕЖДЕНИЯ

С помощью данного сервиса вы можете направить обращение в МАОУ СОШ №10. Сотрудники МАОУ СОШ №10 подготовят ответ и вышлют его на электронный адрес, оставленный вами при обращении.

<https://newschool10.uralschool.ru/treatments>

Независимая оценка качества образования. Вы можете оставить мнение о нашей организации.

Чтобы оценить условия осуществления образовательной деятельности

<https://bus.gov.ru/qrcode/rate/414166>

ВАШЕ МНЕНИЕ ОЧЕНЬ ВАЖНО ДЛЯ НАС И БУДЕТ УЧТЕНО В ДАЛЬНЕЙШЕЙ РАБОТЕ!

**Базовые правила деловых отношений (работник школы –
родитель (законный представитель))**

1. Придерживаться элементарных правил вежливости.
2. Обращаться друг к другу на «вы» и по имени-отчеству.

Это правило незыблемо, даже если педагог/родитель кажется вам очень молодым или вы друг с другом давно знакомы. Это поможет задать нужную, уважительную дистанцию даже в случае эмоционального напряжения.

3. Контролировать свои эмоции при общении.

Они мешают услышать позицию учителя/родителя. Постарайтесь вникнуть в суть общения. Если не получается и эмоции все же присутствуют, извинитесь, и попросите учителя/родителя о встрече позже, когда информация проанализирована в спокойной обстановке и вы почувствуете себя готовым к конструктивному диалогу.

4. Приходить к учителю и/или другому работнику в школу, если нет серьезного повода, необходимо по взаимной договоренности, предварительно предупредив о визите.
5. Не критиковать друг друга в присутствии ребенка.
6. Участники образовательных отношений всегда помнят, зачем организована встреча, цель визита.

Общаясь друг с другом придерживаемся цели взаимодействия. Она всегда касается обеспечению комфортных условий для получения качественного образования детей, а не соревнованию взрослых в своей правоте и универсальной компетентности.

«Сотрудники – родители».

1. Стараться почувствовать эмоциональное состояние родителей.
2. Находить возможность каждый раз говорить родителям что-нибудь положительное о ребёнке - это лучший способ расположить родителей к себе.
3. Давать родителям возможность высказаться, не перебивая их.
4. Быть эмоционально уравновешенным при общении с родителями, подавать пример воспитанности и такта.

ПОМНИТЕ:

- 1. Не поучайте.** Не подсказывать решения. Не навязывать родителям свою собственную точку зрения.
- 2. Не выносите суждений.** Необходимо избегать суждений типа «Вы слишком мало уделяете времени воспитанию сына (дочери)», так как эти фразы (даже если они абсолютно справедливы) чаще всего порождают протест со стороны родителей.

3. Не разглашайте «тайну». Сотрудник обязан сохранять в тайне сведения о семье, доверенные ему родителями, если те не желают, чтобы эти сведения стали достоянием гласности

4. Не ставьте «диагноз». Необходимо помнить, что все фразы должны быть корректны. Категоричные высказывания - «Ваш ребенок не умеет себя вести», «Вам нужно обратиться по поводу отклонений в поведении вашего сына (дочери) к психологу» всегда настораживают родителей и настраивают против вас.

5. Не выпытывайте. Нельзя задавать родителям вопросы, не касающиеся педагогического процесса, так как излишнее любопытство разрушает взаимопонимание между семьей и детским садом.

6. Не провоцируйте конфликты. Сотрудник избежит конфликтных ситуаций в общении с родителями, если будет соблюдать все вышеперечисленные правила общения с родителями.