

ПРИКАЗ

от 27 января 2025 года

№ 09

Об утверждении Регламента соблюдения сотрудниками МКОУ СОШ № 9 норм деловой этики при информировании получателей услуг при их непосредственном обращении в организацию

Во исполнение Плана по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения в 2024 году независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, расположенными на территории Свердловской области, в целях соблюдения сотрудниками МКОУ СОШ № 9 норм деловой этики при информировании получателей услуг при их непосредственном обращении в организацию

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Регламент соблюдения сотрудниками МКОУ СОШ № 9 норм деловой этики при информировании получателей услуг при их непосредственном обращении в организацию (Приложение 1).
2. Опубликовать данный приказ на сайте школы в разделе «Независимая оценка качества» ответственному за работу с сайтом Мерзляковой М.А. *до 02.02.2025г.*
3. Заместителям директора по УВР Архиповой О.Ф., Михайленко А.С., заместителю директора по ВР Осипенок Е.В. провести инструктаж сотрудников, обеспечивающих информирование получателей услуг при их непосредственном обращении в организацию, направленный на соблюдение этими сотрудниками норм деловой этики *до 20.03.2025г* (Приложение 2).
4. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой

И.о.директора



А.С. Михайленко

Регламент соблюдения сотрудниками МКОУ СОШ № 9 норм деловой этики при информировании получателей услуг при их непосредственном обращении в организацию

I. Общие положения

- 1.1. Настоящий регламент разработан для сотрудников Муниципального казенного образовательного учреждения средней общеобразовательной школы № 9, обеспечивающих информирование получателей услуг при непосредственном обращении в организацию, направленный на соблюдение этими сотрудниками норм деловой этики.
- 1.2. Регламент разработан с целью стандартизации и повышения эффективности ответов на вопросы получателей услуг. Цель – предоставить своевременную, точную и полную информацию получателям услуг, а также создать позитивный имидж школы.

II. Принципы работы с обращениями получателей услуг

- 2.1. Вежливость и уважение: проявлять вежливость, уважение и доброжелательность к получателю услуг независимо от сложности вопроса или его эмоционального состояния.
- 2.2. Оперативность: стремиться к максимально быстрому и эффективному решению вопроса получателя услуг.
- 2.3. Полнота и точность информации: предоставлять получателю услуг полную, точную и достоверную информацию по его запросу.
- 2.4. Четкость и понятность изложения: излагать информацию четко, понятно и избегать использования сложной терминологии, непонятной получателю услуг.
- 2.5. Конфиденциальность: соблюдать конфиденциальность информации, полученной от получателя услуг.

III. Алгоритм работы с обращениями получателей услуг

- 3.1. Приветствие: поздороваться с получателем услуг, представиться и уточнить цель его обращения.
- 3.2. Выяснение потребности: внимательно выслушать получателя услуг и задать необходимые уточняющие вопросы для полного понимания его потребности.
- 3.3. Предоставление информации: предоставить получателю услуг запрошенную информацию в полном объеме, четко и понятно.
- 3.4. Решение вопроса: приложить все усилия для решения вопроса получателя услуг в кратчайшие сроки.
- 3.5. Завершение разговора: поблагодарить получателя услуг за обращение, убедиться, что вопрос решен полностью и предложить дальнейшую помощь.

IV. Алгоритмы действий сотрудников

4.1. Дежурный учитель

- 4.1.1. При обращении получателя услуг в школу, дежурный учитель должен действовать оперативно, вежливо и профессионально, чтобы обеспечить эффективное общение и решение возникших вопросов. Прежде всего, необходимо представиться, назвав свою должность и имя, чтобы получатель услуг понимал, с кем имеет дело. Важно внимательно выслушать его, не перебивая и давая возможность полностью изложить суть проблемы или вопроса.

4.1.2. После того как получатель услуг закончил говорить, дежурный учитель должен убедиться, что правильно понял суть обращения. Для этого можно перефразировать сказанное, задавая уточняющие вопросы. Например: "Правильно ли я понимаю, что вас беспокоит...?". Это поможет избежать недоразумений и сосредоточиться на решении конкретной проблемы.

4.1.3. Далее, дежурный учитель должен оценить, в его ли компетенции решение данного вопроса. Если проблема относится к его сфере ответственности, он должен постараться помочь получателю услуг на месте, предоставив необходимую информацию, связавшись с нужным специалистом или приняв меры для разрешения ситуации. Если же вопрос выходит за рамки его компетенции, необходимо направить получателя услуг к соответствующему сотруднику школы, например, классному руководителю, заместителю директора или директору.

4.1.4. При перенаправлении получателя услуг к другому сотруднику важно предоставить ему всю необходимую информацию: имя, должность, контактные данные и график работы. Также стоит заранее предупредить сотрудника о предстоящем обращении родителя, чтобы он был готов к разговору. Если возможно, дежурный учитель может лично проводить родителя до кабинета нужного специалиста.

4.1.5. Дежурный учитель должен поблагодарить получателя услуг за обращение и предложить свою дальнейшую помощь в случае необходимости. Важно помнить, что первое впечатление о школе часто формируется именно при общении с дежурным учителем, поэтому его вежливость, компетентность и готовность помочь играют важную роль в создании позитивного имиджа образовательного учреждения.

4.2. Дежурный администратор

4.2.1. Дежурному администратору школы, принимающему звонки или посетителей, важно помнить, что первое впечатление формирует общее мнение получателя услуг о школе. Четкое, вежливое и профессиональное общение – залог конструктивного диалога. При обращении получателя услуг необходимо установить контакт, представиться и назвать школу, например: "Добрый день, школа № 9, администратор [ФИО], слушаю вас".

4.2.2. Внимательно выслушайте получателя услуг, не перебивая и не проявляя раздражения. Задавайте уточняющие вопросы, чтобы полностью понять суть обращения. Используйте фразы, демонстрирующие ваше участие: "Я вас понимаю", "Спасибо, что обратились". Важно дать получателю услуг почувствовать, что его услышали и готовы помочь.

4.2.3. После того, как суть обращения ясна, предложите возможные варианты решения вопроса. Если вопрос находится в вашей компетенции, постарайтесь решить его немедленно. Если же вопрос требует участия других сотрудников школы, объясните получателю услуг, к кому следует обратиться и как это сделать. Например: "По данному вопросу вам необходимо связаться с классным руководителем [ФИО] по телефону или написать ему на электронную почту [адрес электронной почты]".

4.2.4. В случае, если решить вопрос сразу не представляется возможным, сообщите получателю услуг сроки, в течение которых будет дан ответ или предприняты действия. Обязательно зафиксируйте обращение, чтобы обеспечить контроль исполнения.

4.2.5. В завершение разговора поблагодарите получателя услуг за обращение и убедитесь, что он получил всю необходимую информацию. Вежливо попрощайтесь: "Всего доброго, до свидания!". Помните, что профессиональное и доброжелательное отношение к получателям услуг укрепляет имидж школы и способствует позитивному взаимодействию семьи и образовательного учреждения.

4.3. Сотрудники школы (учитель, классный руководитель, социальный педагог, педагог-психолог, педагог-организатор и др.)

4.3.1. Сотрудники, представляющие школу при непосредственном контакте, должны демонстрировать высокий уровень профессионализма, компетентности и уважения к собеседнику. Внешний вид сотрудников должен быть аккуратным и соответствовать общепринятым нормам делового стиля. Речь должна быть грамотной, четкой и понятной, без

использования жаргонизмов и ненормативной лексики. Важно поддерживать зрительный контакт, проявлять внимание к вопросам и запросам обратившегося, а также демонстрировать готовность оказать помощь в решении возникших проблем.

4.3.2. Информирование получателей услуг должно осуществляться в полном объеме, достоверно и своевременно. Предоставляемая информация должна соответствовать действующему законодательству в сфере образования, уставу школы и иным локальным нормативным актам. Сотрудник обязан избегать субъективных оценок и комментариев, способных нанести ущерб репутации школы или отдельным лицам.

4.3.3. В случае возникновения конфликтных ситуаций, сотрудник должен сохранять спокойствие и выдержку, не допускать повышения тона и оскорбительных высказываний. Необходимо выслушать точку зрения обратившегося, постараться найти компромиссное решение и при необходимости перенаправить к уполномоченному лицу. Важно помнить, что каждый случай обращения является возможностью для улучшения качества предоставляемых услуг и укрепления позитивного имиджа школы.

4.3.4. Взаимодействие сотрудника с получателем услуг требует особого подхода, основанного на уважении, сотрудничестве и четком соблюдении этических норм. Получатель услуг должен чувствовать себя комфортно и понимать, что его мнение важно и будет услышано. Важно помнить, что цель встречи – совместное решение вопросов, касающихся ребенка, а не поиск виноватых.

4.3.5. Начало беседы должно быть позитивным, возможно, стоит упомянуть об успехах ребенка, чтобы создать положительный настрой. Важно объяснить цель встречи и формат обсуждения, чтобы получатель услуг понимал, чего ожидать.

4.3.6. В ходе беседы сотруднику необходимо быть внимательным слушателем, давая получателю услуг возможность высказать свое мнение и опасения. Важно избегать критики и обвинений, сосредотачиваясь на фактах и конкретных примерах. Использование языка тела также играет важную роль: зрительный контакт, кивки головой, открытая поза – все это способствует установлению контакта и взаимопониманию.

4.3.7. Предлагая решения или рекомендации, сотрудник должен обосновывать их, опираясь на педагогический опыт и знание особенностей развития ребенка. Важно подчеркнуть, что все предлагаемые меры направлены на благо ребенка и его успешное обучение. В завершении встречи необходимо подвести итоги, зафиксировать достигнутые договоренности и определить дальнейшие шаги. Важно поблагодарить получателя услуг за участие и выразить надежду на дальнейшее сотрудничество.

4.3.8. Сотрудники школы обязаны соблюдать профессиональную дистанцию, избегая личных отношений с получателями услуг, которые могут негативно повлиять на объективность и эффективность его работы. В своей деятельности он руководствуется принципами уважения, беспристрастности и толерантности, не допуская дискриминации по признакам пола, возраста, национальности, вероисповедания или социального статуса.

V. Заключение

5.1. Соблюдение данного регламента поможет обеспечить высокий уровень обслуживания получателей услуг и укрепить положительную репутацию школы.

Инструктаж соблюдения сотрудниками МКОУ СОШ № 9 норм деловой этики при информировании получателей услуг при их непосредственном обращении в организацию

[illegible]