Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Центр творчества и досуга»

Принята Утверждена

Советом учреждения приказом директора МБОУ

Протокол от 23.12.2019 №2 ДО «Центр творчества и досуга»

 от 23.12.2019 №201

**Инструкция**

**о первичном контакте и информировании**

 **получателей образовательных услуг при обращении**

1. Общие положения.

1.1.Настоящая инструкция разработана с целью определения порядка и условий предоставления информации получателям образовательных услуг и заинтересованным лицам при первичном контакте и обращении.

1.2.Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Уставом и другими локальными актами учреждения.

1.3.При предоставлении информации об организации образовательной деятельности необходимо руководствоваться положением о предоставлении информации об образовательной программе, учебном плане, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), календарном учебном графике, утвержденным приказом директора учреждения от 10.12.2012 №165.

2. Порядок и условия предоставления информации при первичном контакте и обращении.

2.1.Сотрудник учреждения, предоставляющий информацию при первичном контакте получателю образовательных услуг на основании обращения в устной форме, обязан:

 - 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;

- представить в устной форме информацию по существу вопроса в пределах своей компетенции;

- в случае, когда обращение выходит за рамки компетенции сотрудника, обращающегося необходимо направить к сотруднику, владеющего информацией по запросу.

2.2.При первичном контакте, информировании получателей образовательных услуг сотрудники учреждения должны руководствоваться принципами доброжелательности и вежливости.

2.3.Основанием для индивидуального информирования получателя образовательных услуг (его представителя) в устной форме является его обращение в учреждение устно (на личном приеме или по телефону) или письменно (в том числе с использованием электронной техники). Индивидуальное информирование осуществляют сотрудники учреждения, предоставляющие услуги.

2.4.При обращении в устной форме ответ представляется в момент обращения по возможности. Ответ на письменные обращения предоставляется в соответствии с действующим законодательством, излагается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии, имени, отчества и номера телефона исполнителя письма. Исполнитель письма оформляет (регистрирует) подписанное письмо, указывает дату и номер исходящего письма в специальном журнале регистрации исходящей корреспонденции.

2.5.Официальная документация, размещаемая на информационных стендах, должна быть заверена подписью и печатью директора учреждения.

3.Перечень основной общей информации об учреждении, предоставляемой при первичном контакте и обращении получателей образовательных услуг:

3.1.Место нахождения и время работы учреждения.

3.2.Основные направления деятельности учреждения.

3.3.Информация о вышестоящих организациях, их адреса и телефоны.

3.4.Перечень основных услуг, предоставляемых учреждением.

3.5.Характеристика каждой услуги, условия ее предоставления.

4. Способы предоставления информации при первичном контакте и обращении.

4.1.Размещение информации на информационных стендах учреждения в местах, доступных для получателей образовательных услуг, заинтересованных лиц.

4.2.Размещение информации на официальном сайте учреждения в сети «Интернет».

4.3.Информирование при личном (в том числе по телефону) или письменном (в том числе по электронной почте) обращении заявителей.

4.4.Письменная информация об услугах выдается на руки получателю образовательных услуг, заинтересованным лицам и представителям организаций по запросу.

5. Требования к информации, предоставляемой при первичном контакте и обращении.

5.1.Информация должна быть достоверной, полной и своевременной.

5.2.Информация должна быть предоставлена простым и понятным языком, без использования специальных терминов и понятий.

5.3.Информирование осуществляется бесплатно.