

Приложение № 1

к приказу Управления образования
Администрации муниципального
образования Приуральский район
от 11 декабря 2015 года № 559

**Порядок
работы телефона «горячей линии» по вопросам подготовки и проведения
государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного
общего и среднего общего образования**

Общие положения

1. Настоящий Порядок разработан:

- в соответствии с п.15 Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего общего образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 26.12.2013 г. № 1400, и п. 14 Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 25.12.2013 г. № 1394,

- в целях установления порядка работы с гражданами по вопросам подготовки и проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего образования на территории муниципального образования Приуральский район, направленными на телефонную «горячую линию» (далее – Порядок работы телефона «горячей линии» ГИА, Порядок).

2. «Горячая линия» представляет собой комплекс организационных мероприятий и технических средств, обеспечивающих возможность ответственным лицам за работу телефона «горячей линии» оперативно информировать граждан, обратившихся с вопросами по подготовке и проведению государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего образования.

3. Вопросы по подготовке и проведению государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего образования от заявителей на телефон «горячей линии» принимаются в форме устных и электронных обращений на электронный адрес ответственных лиц за работу телефона «горячей линии».

4. В Порядке применяются следующие понятия:

- телефон «горячей линии» - абонентский номер телефона, определенный для организации приема вопросов граждан по вопросам подготовки и проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего образования;
- ответственные лица – должностные лица, назначенные ответственными за работу «горячей линии» по вопросам подготовки и проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего образования;
- обращение - вопрос физического или юридического лица, поступивший на телефон «горячей линии»;
- график работы – время приема обращений граждан на телефон «горячей линии».

Целевое назначение телефона «горячей линии»

1. Оказание бесплатной квалифицированной помощи по вопросам подготовки и проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего образования в 2016 году;
2. Повышение уровня информированности населения о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего образования.

Организация работы телефона «горячей линии»

1. Приказом Управления образования назначаются ответственные лица за работу «горячей линии» с указанием электронного адреса данных лиц, утверждается номер телефона «горячей линии».

2. Время работы «горячей линии»: ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, согласно следующему графику работы:

- в понедельник - четверг с 9.00 час. до 18.00 час.
- в пятницу с 9.00 час. до 17.00 час.
- перерыв с 13.00 час. до 13.48 час.

3. Информация о телефоне «горячей линии» (номер телефона, ответственные лица, график работы) ежегодно публикуется через районные средства массовой информации и на официальном сайте Управления образования Администрации МО Приуральский район.

4. В случае изменения номера телефона «горячей линии» информация об этом в течение одного рабочего дня размещается на официальном сайте Управления образования и публикуется в районных средствах массовой информации в течение пяти рабочих дней.

5. Входящие обращения граждан с вопросами о подготовке и проведении государственной итоговой аттестации фиксируются в журнале по форме:

№ п/п	Дата обращения	Содержание вопроса	ФИО лица, обратившегося на «горячую линию»	ФИО лица, ответственного за «горячую линию», принявшего вопрос
1.				

Требования к лицам, ответственным за работу телефона «горячей линии»

1. Знание нормативно-правового обеспечения подготовки и проведения ГИА.
2. Оперативная подготовка ответов на поставленные вопросы.
3. Соблюдение правил общего этикета: вежливо общаться с заявителем, уметь предотвратить конфликтную ситуацию, с пониманием относиться к проблемам заявившего.