

**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
гимназия №1 города Туапсе муниципального образования Туапсинский район**

ПРИНЯТО

На заседании педагогического совета
Протокол № 4 от 23.03.2019 г

СОГЛАСОВАНО

с профсоюзным комитетом

Председатель профкома

МБОУ гимназия №1 города Туапсе

Л.А. Ескендзян

2019 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор МБОУ гимназии №1
города Туапсе

О.В.Тюльпанова

Стандарт получения информации по телефону

Предметом деятельности МБОУ гимназия №1 города Туапсе является оказание услуг в сфере образования: организация и осуществление образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам, обеспечение охраны здоровья и создание благоприятных условий для разностороннего развития личности, в том числе возможности удовлетворения потребностей обучающихся в самообразовании и получении дополнительного образования.

Сведения о порядке предоставления услуг в сфере образования могут быть получены по следующим адресам и телефонам:

352800, Российская Федерация, Краснодарский край, Туапсинский район, город Туапсе, улица Тельмана, 6.

Телефоны: 8(86167)2-74 -48 – директор Тюльпанова Ольга Владимировна;

8(86167) 2-87-77 – секретарь;

8(86167) 2-82-30 – заместители директора.

Консультации по процедуре предоставления государственной услуги предоставляются:

а) в устной форме:

по телефону;
при личном обращении;
б) в письменной форме:
обращение с доставкой по почте или курьерским способом;
обращение по электронной почте.

В случае обращения за консультацией по телефону предельное время ожидания ответа на звонок составляет не более 3 минут.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о фамилии, имени, отчестве (при наличии), должности специалиста, принявшего звонок. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован на другое должностное лицо или же обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

При ответах на телефонные звонки сотрудники, ответственные за данное направление, подробно и в вежливой форме информируют заявителей по вопросам.

Во время разговора сотрудник произносит слова четко, избегает «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывает разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

ПАМЯТКА СЕКРЕТАРЮ (ДИСПЕТЧЕРУ)

ПРИ ПОЛУЧЕНИИ УГРОЗЫ ПО ТЕЛЕФОНУ

Установить контакт с анонимом:

- * представиться (назвать свое имя, отчество, должность);
- * попытаться успокоить говорившего;
- * заверить, что его требования будут немедленно переданы администрации.

2. Выяснить требования анонима и получить информацию о характере угрозы:

- * внимательно выслушать и под диктовку записать все требования;
 - * под любым предлогом предложить повторить свои требования;
- здать уточняющие вопросы о характере угрозы и времени ее реализации, стимулируя анонима рассказать как можно больше;

3. Выяснить мотивы действий анонима:

- * задать вопрос о целях, которые преследует аноним, при этом ответы анонима выслушивать внимательно, проявляя участие;

- * предложить анониму другие пути реализации его интересов.
- 4. В процессе выхода из контакта с анонимом следует повторить основные моменты беседы с ним, сказать, что его требования будут переданы администрации. Попытаться под любым благовидным предлогом убедить его повторить звонок.
- 5. По окончании разговора немедленно заполнить “Лист наблюдений при угрозе по телефону”. (Приложение 1).
- 6. Сообщить о происшествии:
 - * в правоохранительные органы по телефону “02”
 - * администрации объекта.
- 7. Если у вас нет определителя номера или он не сработал, не вешайте телефонную трубку, а положите ее рядом. С другого телефона позвоните на телефонный узел с просьбой установить номер телефона, откуда был сделан звонок.
- 8. Не сообщайте об угрозе никому, кроме тех, кому об этом необходимо знать в соответствии с инструкцией, чтобы не вызвать панику и исключить непрофессиональные действия.

Приложение № 1

КОНТРОЛЬНЫЙ ЛИСТ НАБЛЮДЕНИЙ ПРИ УГРОЗЕ ПО ТЕЛЕФОНУ

Пол: мужчина, женщина

Возраст: подросток, молодой, средний, пожилой

Речь: темп _____

наличие акцента _____

наличие дефектов _____

присутствие попыток изменения тембра _____

4. Голос: громкость _____

высота _____

5. Предполагаемое психологическое состояние: возбужденное, вялое, неадекватное, спокойное, иное _____

6. Наличие звукового (шумового) фона _____

ПАМЯТКА о порядке приёма сообщений, содержащих угрозы террористического характера, по телефону

Правоохранительным органам значительно помогут для предотвращения совершения преступлений и розыска преступников следующие ваши действия:

1. Постарайтесь дословно запомнить разговор и зафиксировать его на бумаге.
2. По ходу разговора отметьте пол, возраст звонившего и особенности его (её) речи: голос: громкий, (тихий), низкий (высокий); темп речи: быстрая (медленная); произношение: отчётливое, искажённое, с заиканием, шепелявое, с акцентом или диалектом; манера речи: развязная, с издёвкой, с нецензурными выражениями.

3. Обязательно отметьте звуковой фон (шум автомашин или железнодорожного транспорта, звуки теле- или радиоаппаратуры, голоса, другое).

- сообщить в правоохранительные органы о поступившем телефонном звонке;

при необходимости эвакуировать людей согласно плану эвакуации; обеспечить беспрепятственную работу оперативно-следственной группы, кинологов и т.д.;

обеспечить немедленную передачу полученной по телефону информации в правоохранительные органы и руководителю организации.

Последовательность действий при принятии сообщения об угрозе взрыва

Будьте спокойны, вежливы, не прерывайте говорящего.

Включите магнитофон (если он подключён к телефону).

Сошлитесь на некачественную работу аппарата, чтобы полностью записать разговор. ☒

Не вешайте телефонную трубку по окончании разговора. ☒ Примерные вопросы: 1. Когда может быть проведён взрыв? 2. Где заложено взрывное устройство? 3. Что оно из себя представляет? 4. Как оно выглядит внешне? 5. Есть ли ещё где-нибудь взрывное устройство? 6 . Для чего заложено взрывное устройство? 7. Каковы ваши требования? 8. Вы один или с вами есть ещё кто-либо?