|  |  |
| --- | --- |
| http://www.sc10.kolp.gov.spb.ru/images/p108_protiv1.jpg | |
| http://gazeta-ch.ru/media/k2/items/cache/5e946d5acbffa84333deca767bb5d244_XL.jpg | министерство общего и профессионального образования Ростовской области  телефон **«горячей линии»** **8(863)-240-41-91**. |
| Администрация Цимлянского района  телефон **«горячей линии»**  **8(86391) 2-23-29** |
| отдел образования Администрации Цимлянского района  телефон **«горячей линии»**  **(86391) 5-10-05** |

ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ВЕДЕНИЮ  
ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА

(утв. приказом минобразования Ростовской области от 28.04.2012 № 363)

* Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, фамилии и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.
* Гражданам следует предложить назвать свои фамилию, имя, отчество, контактный номер телефона, почтовый адрес, по которому при необходимости должен быть направлен ответ.
* Информация должна излагаться в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне. Речь должна носить официально-деловой характер. Недопустимо употребление просторечий, междометий, односложных ответов.

Телефонный разговор не должен прерываться отвлечением на другой звонок и другие обстоятельства.

В случае, когда звонящий настроен агрессивно, допускает употребление в речи ненормативной лексики, необходимо, не вступая в пререкания с ним, официальным тоном дать понять, что разговор в подобной форме не допустим, при этом инициатива стереотипа поведения должна принадлежать специалисту министерства.

Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации, как министерству, так и специалисту.

* В конце беседы необходимо сделать обобщение по представленной информации. Если необходимо, уточнить, понятна ли информация, верно ли записаны данные заявителя. Первым трубку должен положить звонящий.

Если заявитель получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу, вежливо извинившись, рекомендуется закончить разговор.