



УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
АДМИНИСТРАЦИИ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ СЛАВЯНСКИЙ РАЙОН

ПРИКАЗ

от 25.09.2023

№ 1763

г. Славянск-на-Кубани

**О работе телефонов «горячей линии» по вопросам
организации и проведения итогового
сочинения (изложения) и государственной итоговой аттестации
по образовательным программам среднего общего образования
в муниципальном образовании
Славянский район в 2023 – 2024 учебном году**

В целях организации качественного проведения итогового сочинения (изложения) и государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего общего образования (далее – ГИА-11) в муниципальном образовании Славянский район п р и к а з ы в а ю :

1. Заместителю начальника управления образования, ответственному за организацию подготовки и проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего общего образования, С.С. Духнай, муниципальному казенному учреждению образования центру оценки качества образования города Славянска-на-Кубани муниципального образования Славянский район (Хняч И.Н.):

1.1. Организовать работу телефонов «горячей линии» по вопросам подготовки и проведения итогового сочинения (изложения) и ГИА-11 в муниципальном образовании Славянский район в 2023-2024 учебном году (приложение № 1 и № 2).

1.2. Разместить информацию о работе телефонов «горячей линии» на сайтах управления образования администрации муниципального образования Славянский район.

1.3. Определить период работы муниципальных телефонов «горячей линии» по вопросам организации подготовки и проведения итогового сочинения (изложения) и ГИА-11 с 15 ноября 2023 года по 1 августа 2024 года.

2. Руководителям общеобразовательных учреждений (далее – ОУ):

2.1. Обеспечить условия в ОУ для работы телефонов «горячей линии» по вопросам подготовки и проведения итогового сочинения (изложения) и ГИА-11.

2.2. Назначить специалиста, отвечающего на звонки «горячей линии» в соответствии с памяткой оператора «горячей линии» (Приложение №3).

2.3. Разместить информацию о работе телефонов «горячей линии» общеобразовательного учреждения, управления образования, МКУО ЦОКО, министерства образования, науки и молодежной политики Краснодарского края на сайтах и информационных стендах в ОУ.

2.4. Довести до выпускников 11(12)-х классов, их родителей (законных представителей), классных руководителей, учителей, работающих в 11 (12)-х классах, информацию о работе телефонов «горячей линии» по вопросам организации и проведения итогового сочинения (изложения) и ГИА-11 в общеобразовательном учреждении, в муниципальном образовании Славянский район, в министерстве образования, науки и молодежной политики Краснодарского края.

3. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник управления образования



Е.А. Щурова

Проект внесен:
МКУО ЦОКО
директор МКУО ЦОКО



И.Н. Хняч

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к приказу начальника
управления образования
от 15.09.2023 № 1763

Режим работы телефонов «горячей линии» по вопросам
организации и проведения итогового сочинения (изложения)
в муниципальном образовании Славянский район в 2023-2024 учебном году

Наименование учреждения	Ф.И.О., должность ответственного за работу «горячей линии»	Телефон «горячей линии»	Порядок работы «горячей линии»	
			Период работы (месяц)	Режим работы
Муниципальное казенное учреждение образования центр оценки качества образования города Славянска-на-Кубани муниципального образования Славянский район	Хняч Ирина Николаевна, директор МКУО ЦОКО	+7 (86146) 4-17-99	15 ноября 2023 года - 31 мая 2024 года	с 8 часов до 17 часов в рабочие дни

Начальник управления образования



Е.А. Шурова

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к приказу начальника
управления образования
от 25.09.2023 № 1763

Режим работы телефонов «горячей линии» по вопросам
организации и проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам
среднего общего образования в муниципальном образовании Славянский район в 2023-2024 учебном году

Наименование учреждения	Форма проведения ГИА	Ф.И.О., должность ответственного за работу «горячей линии»	Телефон «горячей линии»	Порядок работы «горячей линии»	
				Период работы (месяц)	Режим работы
Муниципальное казенное учреждение образования центр оценки качества образования города Славянска-на-Кубани муниципального образования Славянский район	ЕГЭ	Хижняк Валентина Викторовна, главный специалист МКУО ЦОКО	+7 (918) 382-81-30	15 ноября 2023 года - 1 августа 2024 года	с 8 часов до 17 часов в рабочие дни
Управление образования администрации муниципального образования Славянский район	ГВЭ	Духнай Светлана Сергеевна, заместитель начальника управления образования	8 (86146) 4-35-10		

Начальник управления образования



Е.А. Шурова

ПАМЯТКА

оператора телефона «горячей линии» по вопросам
организации и проведения государственной итоговой аттестации

1. Как отвечать на звонок.

Следует снимать трубку «горячих линий» с первого-второго звонка.

Голос оператора должен быть спокойным и уверенным.

Необходимо приветствовать человека сразу, как только услышали его голос, при входящем звонке фразой «Горячая линия слушает».

Не следует во время разговора жевать, пить, шуршать бумагой, вздыхать.

Недопустимо оператору сбрасывать звонок – это должен сделать абонент.

Если разговор неожиданно прервался или абонент положил трубку, следует перезвонить ему – он может нуждаться в помощи.

При наборе номера звонившего следует сказать: «Горячая линия».

Не следует заставлять ожидать ответа более 30 секунд.

2. Во время разговора.

Следует давать консультации с опорой на конкретные пункты нормативно-правовых актов и распорядительных документов.

3. Завершение разговора.

Завершение разговора с абонентом должно сопровождаться не только прямым ответом на его вопрос. Следует удостовериться, не осталось ли у него каких-либо нерешенных вопросов, касающихся ГИА или ИС