



УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
АДМИНИСТРАЦИИ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ СЛАВЯНСКИЙ РАЙОН

ПРИКАЗ

от 26.09.2024

г. Славянск-на-Кубани

№ 1727

**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 2024 – 2025 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 основного общего образования и среднего общего образования, Духнай С.С., муниципальному казенному учреждению образования «Центр развития и 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 2024-2025 учебном году (приложение 1 и 2).

1.2. Разместить информацию о работе телефонов «горячей линии» на сайте 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 30 сентября 2024 г. по 1 августа 2025 г.

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» ОУ, муниципальном образовании Славянский район, 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 ОУ, 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 ЦР ОКО
директор



И.Н. Хняч

Приложение 1
к приказу начальника
управления образования
администрации
муниципального образования
Славянский район
от 26.09.2024 № 1787

Режим работы телефонов «горячей линии» по вопросам
организации и проведения итогового сочинения (изложения)
в муниципальном образовании Славянский район в 2024-2025 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 «Центр развития и оценки качества образования» города Славянска-на-Кубани муниципального образования Славянский район	Хняч Ирина Николаевна, директор МКУО ЦР ОКО	+7 (86146) 4-17-99	30 сентября 2024 г.- 31 мая 2025 г.	с 8 -00 часов до 17 -00 часов в рабочие дни
	Хижняк Валентина Викторовна, главный специалист МКУО ЦР ОКО	+7 (918) 382-81-30		

Начальник управления образования



Е.А. Щурова

Приложение 2
к приказу начальника
управления образования
администрации
муниципального образования
Славянский район
от 16.09.2024 № 1727

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 2024-2025 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 развития и оценки качества образования» городского рода Славянска-на-Кубани муниципального образования Славянский район	ЕГЭ	Хижняк Валентина Викторовна, главный специалист МКУО ЦР ОКО	+7 (918) 382-81-30	30 сентября 2024 г. - 1 августа 2025 г.	с 8 - 00 ча- сов до 17 -00 часов в рабочие дни
Управление образования администрации муниципально образования Славянский район	ГВЭ	Духнай Светлана Сергеевна, заместитель начальника управ- ления образования	+7 (918) 382-81-30		

Начальник управления образования



Е.А. Щурова

Приложение 3
к приказу начальника
управления образования
администрации
муниципального образования
Славянский район
от 26.09.2024 № 1727

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-11 или ИС.