

Порядок оказания консультаций

Информация по вопросам предоставления услуги может быть получена путем консультирования.

Консультирование проводится в следующих формах:

- устно;
- письменно.

Устное консультирование осуществляется должностными лицами МБОУ «СОШ с. Шебунино» при обращении лично или по телефону.

Должностные лица МБОУ «СОШ с. Шебунино», осуществляющие устное консультирование, принимают все необходимые меры для предоставления полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

Устное консультирование каждого заинтересованного лица не может превышать 15 минут.

При устном консультировании по телефону, ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании образовательного учреждения, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности должностного лица, осуществляющего консультирование. Если должностное лицо, к которому обратилось заинтересованное лицо, не может ответить на вопрос самостоятельно, то оно может предложить заинтересованному лицу обратиться письменно, либо переадресовать (перевести) на другое должностное лицо или сообщить телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию; корректно и внимательно относиться к заинтересованным лицам.

Письменное консультирование осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением или посредством информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования (по электронной почте, в сети Интернет, по факсу).

Ответ на обращение предоставляется в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона должностного лица образовательного учреждения.

Ответ направляется в письменном виде в зависимости от способа обращения за информацией или способа доставки ответа, указанного в письменном обращении – в срок не позднее 15 дней.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении - в срок не позднее 15 дней.

В случае поступления коллективного письменного обращения граждан ответ на обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если в обращении не указан иной адресат для ответа.