



УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
АДМИНИСТРАЦИИ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ СЛАВЯНСКИЙ РАЙОН

ПРИКАЗ

от 19.10.2023г.

г. Славянск-на-Кубани

№ 1924

О работе телефона «горячей линии» по вопросам организации и проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего образования в муниципальном образовании Славянский район в 2024 году

В соответствии с письмом министерства образования, науки и молодежной политики Краснодарского края от 6 октября 2023 г. № 47-01-13-19372/23 «О предоставлении информации о работе телефонов «горячей линии» ГИА-9», в целях снижения социальной напряженности и оказания консультативной помощи по вопросам проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего (далее – ГИА-9) в муниципальном образовании Славянский район в 2023-2024 учебном году 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:

1.1. Организовать работу телефона муниципальной «горячей линии» по вопросам подготовки и проведения итогового собеседования по русскому языку (далее - ИС), по вопросам подготовки и проведения основного государственного экзамена (далее - ОГЭ), по вопросам подготовки и проведения государственного выпускного экзамена (далее - ГВЭ) по образовательным программам основного общего образования в управлении образования администрации муниципального образования Славянский район (далее - УО) в 2023-2024 учебном году (приложение 1).

1.2. Определить режим работы телефона муниципальной «горячей линии» по вопросам подготовки и проведения ИС, ОГЭ, ГВЭ в муниципальном образовании Славянский район (приложение 1).

2. Муниципальному казенному учреждению образования центру оценки качества образования города Славянска-на-Кубани муниципального образования Славянский район (Хняч И.Н.) разместить информацию о работе телефона муниципальной «горячей линии» на сайте УО и на информационном стенде УО.

3. Руководителям общеобразовательных учреждений (далее - ОУ), реализующих образовательные программы основного общего образования:

3.1. Обеспечить условия в ОУ для работы телефона муниципальной «горячей линии» по вопросам организации и проведения ГИА-9.

3.2. Назначить специалиста, отвечающего на звонки «горячей линии» в соответствии с памяткой оператора «горячей линии» (приложение 2).

3.3. Разместить информацию о работе телефонов «горячей линии» ОУ, УО и министерства образования науки и молодежной политики Краснодарского края на сайте и информационных стендах ГИА-9 общеобразовательного учреждения.

3.4. Информировать участников ГИА-9, их родителей (законных представителей), классных руководителей 9-х классов, учителей-предметников о работе телефонов «горячей линии» по вопросам организации и проведения ГИА-9.

5. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

6. Приказ вступает в силу со дня его подписания.

Начальник управления образования



Е.А. Щурова

Проект внесен:
МКУО ЦОКО,
директор МКУО ЦОКО



И.Н. Хняч

Приложение 1
к приказу управления
образования администрации
муниципального образования
Славянский район
от 19.10.2024 № 19.24

Режим работы телефона «горячей линии»
по вопросам организации и проведения итогового собеседования
по русскому языку, ОГЭ и ГВЭ в муниципальном образовании
Славянский район в 2023-2024 учебном году

Наименование учреждения	Ф.И.О., должность ответственного за работу «горячей линии»	Направления работы	Телефон «горячей линии»	Режим работы телефонов «горячей линии»
Управление образования администрации муниципального образования Славянский район	Духнай Светлана Сергеевна, заместитель начальника управления образования	ответственный за организацию подготовки и проведения основного государственного экзамена (ОГЭ) и организацию подготовки и проведения итогового собеседования по русскому языку (ИСРЯ)	+7(988)32-02-526	С 8.00 до 17.00 (понедельник-пятница), в дни проведения ИСРЯ, экзаменов в форме ОГЭ, ГВЭ с 8.00 до 21.00
		ответственный за организацию подготовки и проведения государственного выпускного экзамена (ГВЭ)		

Директор МКУО ЦОКО



И.Н. Хняч

Приложение 2
к приказу управления образования
администрации муниципального
образования Славянский район
от 19.10.2023 № 1924

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 заставляя 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.