

Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение
основная общеобразовательная школа № 30 им. И. Я. Сальникова
с. Радищево муниципального образования Новокубанский район

ПРИКАЗ

22.11.2024г.

№ 407

О назначении ответственного за организацию и проведение государственной итоговой аттестации в 2024 – 2025 учебном году

В соответствии со ст. 59 Федерального закона от 29.12.2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», с приказом Министерства просвещения Российской Федерации и Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 4 апреля 2023г. №232/551 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего образования», в целях организованного и качественного проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших программы основного общего образования в МОБУООШ № 30 им. И. Я. Сальникова в 2024-2025 учебном году п р и к а з ы в а ю:

1. Назначить ответственными за организацию и проведение государственной итоговой аттестации по программам основного общего образования, независимой оценки качества образования в МОБУООШ № 30 им. И. Я. Сальникова заместителя директора по УВР Семистину Е.А.
2. Заместителю директора по УВР Семистиной Е. А. разместить информацию о телефонах «горячей линии» на информационном стенде по подготовке к ГИА – 9 (приложение 1); на сайте школы в сети интернет
3. Заместителю директора по УВР Семистиной Е. А. организовать работу телефонов «горячей линии» по вопросам подготовки и проведения государственно итоговой аттестации по программам основного общего образования (приложение 2);
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор МОБУ ООШ № 30
им. И. Я. Сальникова с. Радищево

М. Н. Бурлова

С приказом ознакомлена:
Семистина Е.А.

Приложение 1
к приказу № 2024г
МОБУООШ №30
им. И. Я. Сальникова
с. Радищево

Координатор ГИА-9 в МОБУООШ № 30 им. И. Я. Сальникова

Сёмистина Елизавета Андреевна
заместитель директора по учебно-воспитательной работе
тел.: (928)8434846
кабинет заместителя директора МОБУООШ № 30 им. И. Я. Сальникова
время работы: понедельник – пятница с 8.00 до 17.00

Приложение 2
к приказу № 407 от 22.11.2024г
МОБУООШ №30
им. И. Я. Сальникова
с. Радищево

Порядок
работы телефона «горячей линии» по вопросам подготовки и проведения
государственной итоговой аттестации по образовательной программе основного
общего образования

1. Общие положения.

1.1. Настоящий Порядок работы телефона «горячей линии» по вопросам подготовки и проведения государственной итоговой аттестации по образовательной программе основного общего образования (далее – Порядок) разработан:

- в соответствии с ст. 59 Федерального закона от 29.12.2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», с приказом Министерства просвещения Российской Федерации и Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 4 апреля 2023г. №232/551 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего образования»;
- в целях установления порядка работы с гражданами по вопросам подготовки и проведения государственной итоговой аттестации по образовательной программе основного общего образования в МОБУООШ № 30 им. И. Я. Сальникова с. Радищево, направленными на телефонную «горячую линию» (далее – «горячая линия»).

1.2. «Горячая линия» представляет собой комплекс организационных мероприятий и технических средств, обеспечивающих возможность ответственным лицам за работу телефона «горячей линии» оперативно информировать граждан, обратившихся с вопросами по подготовке и проведению государственной итоговой аттестации по образовательной программе основного общего образования.

1.3. Вопросы по подготовке и проведению государственной итоговой аттестации по образовательной программе основного общего образования от заявителей на телефон «горячей линии» принимаются в форме устных и электронных обращений на электронный адрес ответственных лиц за работу телефона «горячей линии».

1.4. В Порядке применяются следующие понятия:

- телефон «горячей линии» - абонентский номер телефона, определенный для организации приема вопросов граждан по подготовке и проведению государственной итоговой аттестации по образовательной программе основного общего образования;
- ответственные лица - должностные лица, назначенные ответственными за работу телефона «горячей линии»;
- обращение – вопрос физического или юридического лица, поступивший на телефон «горячей линии», по электронной почте.
- график работы - время приема обращений граждан на телефон «горячей линии».

2. Целевое назначение телефона «горячей линии»

2.1. Оказание бесплатной квалифицированной помощи по вопросам подготовки и проведения государственной итоговой аттестации по образовательной программе основного общего образования.

2.2. Повышение уровня информированности населения о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательной программе основного образования.

3. Организация работы телефона «горячей линии»

3.1. Приказом директора ежегодно МОБУООШ № 30 им. И. Я. Сальникова с. Радищево назначаются ответственные лица за работу «Горячей линии» с указанием электронного адреса данных лиц, утверждается номер телефона «горячей линии», время работы «горячей линии»

3.2. Информация о телефоне «горячей линии» (номер телефона, ответственные лица, график работы) ежегодно публикуется на официальном сайте МОБУООШ № 30 им. И. Я. Сальникова с. Радищево

3.3. При организации работы «горячей линии» ответственные лица должны:

- ответ на телефонный звонок начинать с информации о фамилии и должности ответственного лица, принявшего телефонный звонок, предложения гражданину, обратившемуся на «горячую линию», представиться (назвать свои фамилию, имя, отчество, возможную контактную информацию (адрес, телефон, место работы);
- дать полную информацию на обращение, четко излагая ее в доброжелательном тоне и используя официально- деловой стиль;
- в конце беседы обобщить ответ по существу обращения (вопроса, просьбы, жалобы), уточнив у гражданина его информированность (удовлетворенность) после получения ответа.

3.4. В случае отказа гражданина сообщать свои персональные данные обращение считается анонимным. Анонимность обращения не считается основанием для отказа гражданину в предоставлении справочно-консультационной информации в устной форме.

3.5. По обращениям (вопросам) справочно-консультационного характера ответственное лицо дает устные ответы-разъяснения и представляет, при необходимости телефон должностных лиц и организаций, в компетенцию которых входит решение вопроса по существу обращения.

3.6. В случае невозможности незамедлительного представления запрашиваемой информации гражданину сообщается время ее предоставления по предъявленному контактному телефону.

3.7. В случае, если во время телефонного разговора от граждан, юридических лиц поступают угрозы или различного рода оскорбления, используется ненормативная лексика, необходимо предупредить их об ответственности за противоправные действия и прекратить разговор по телефону.

3.8. В целях рационального использования времени на рассмотрение обращения разговор с гражданином не должен превышать 15 минут.

3.9. Входящие обращения граждан с вопросами о подготовке и проведении государственной итоговой аттестации фиксируется в Журнале регистрации обращений, поступивших на «горячую линию» ГИА (далее – журнал) в период подготовки и проведения государственной итоговой аттестации.

3.10. Журнал находится на хранении в МОБУООШ № 30 им. И. Я. Сальникова с. Радищево.

4. Требования к лицам, ответственным за работу телефона «горячей линии»

4.1. Знание нормативно- правового обеспечения подготовки и проведения ГИА.

4.2. Оперативная подготовка ответов на поставленные вопросы.

4.3. Соблюдение правил общего этикета: вежливо общаться с заявителем, уметь предотвратить конфликтную ситуацию, с пониманием относиться к проблемам заявившего.

Приложение
к Порядку работы телефона «горячей линии»
по вопросам подготовки и проведения
государственной итоговой аттестации
по образовательной программе
основного общего образования

**Журнал регистрации обращений, поступивших на «горячую линию» ГИА в
МОБУООШ № 30 им. И. Я. Сальникова с. Радищево**

№п/ п	Дата поступлени я обращения	Форма обращени я	ФИО гражданина, обратившего я на «горячую линию»	Краткое содержани е обращения	ФИО специалист а	Приняты е меры