

**Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение
детский сад № 223**

Юридический адрес: 620085, Свердловская область, г. Екатеринбург, бульвар Самоцветный, 8
тел. 218-07-77, 218-09-77, e-mail: mdou 223@eduekb.ru, сайт: dc223.pф

ПРИНЯТО:

Педагогическим советом
Протокол заседания № 3
от «26» февраля 2025г.

УТВЕРЖДАЮ:

Заведующий МАДОУ № 223

И.В. Басова

Приказ № 43-ОД от «26» февраля 2025г.



**ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан
в Муниципальном автономном дошкольном
образовательном учреждении детский сад № 223**

Екатеринбург, 2025

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 223 (далее – МАДОУ) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином РФ закрепленного за ним Конституцией РФ права обращения в органы местного самоуправления, устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в администрацию МАДОУ.

1.2. Организация работы с обращениями граждан в администрацию МАДОУ ведется в соответствии с Конституцией РФ, с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 09 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным законом от 27.07.2006г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», настоящим Положением и Уставом МАДОУ, Федеральным закон от 04.08.2023 № 480-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в ином порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, а также писем, исполненных на официальных бланках учреждений, организаций, предприятий, подписанных их руководителями, уполномоченными на то лицами, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.5. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.6. Администрация МАДОУ систематически анализирует и обобщает обращения граждан, содержащиеся в них критические замечания, с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения в администрацию МАДОУ либо должностным лицам.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.

2.3. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.5. При рассмотрении обращения в администрацию МАДОУ гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой

об их истребовании.

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п.п.5.4, 5.8 настоящего Положения уведомление о переадресации письменного обращения в государственные органы, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

3.1 Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в администрацию МАДОУ в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

3.2 При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении.

4. Требования к письменному обращению

4.1. В обращении в письменной форме граждан в обязательном порядке указывается фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица и его должность в администрации МАДОУ, а также фамилия, имя, отчество обращающегося, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагается суть предложения, заявления или жалобы, ставится личная подпись обращающегося и дата обращения.

4.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин к обращению в письменной форме прилагает документы и материалы либо их копии. Оригиналы документов, приложенные к обращениям, возвращаются заявителям по их просьбе.

4.3. Обращение, поступившее в администрацию МАДОУ по информационным системам общего пользования либо в форме электронного документа подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

4.4. Гражданин направляет обращение в письменной форме непосредственно на имя заведующего МАДОУ или его заместителей, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.5. Обращение в письменной форме подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

4.6. Все поступающие в администрацию МАДОУ обращения в письменной форме граждан принимаются, учитываются, регистрируются. Регистрационный индекс указывается в нижнем правом углу первого листа.

4.7. Письма граждан с пометкой «лично» после прочтения адресатом, в случае, если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.

4.8. Обращение в письменной форме, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации МАДОУ, подлежит пересылке в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения, за исключением случаев:

4.8.1. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.8.2. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение заведующему МАДОУ.

4.9. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в п.4.8. подпунктов 4.8.1 и 4.8.2. настоящего Положения.

4.10. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем должностным лицам администрации МАДОУ, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

5. Требования к обращению на сайт

5.1. Обращения, направленные в электронном виде через официальный сайт, регистрируются и рассматриваются в соответствии с настоящим Положением.

5.2. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

5.3. Перед отправкой электронного обращения необходимо проверить правильность заполнения анкеты.

5.4. Обращение может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о причинах принятия такого решения, если:

- в нем содержится нецензурная лексика, оскорбительные выражения;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.5. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

5.6. Уведомление о ходе рассмотрения обращения направляется по указанному адресу электронной почты (e-mail).

6. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

6.1. Обращение, поступившее в МАДОУ в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

6.2. В случае необходимости рассматривающие обращение могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

7. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов

7.1. Обращение, поступившее заведующему МАДОУ, подлежит обязательному рассмотрению.

7.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются заведующим с занесением в журнал и карточку личного приема (Приложение 1).

7.3. Заведующий МАДОУ:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – и с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у других предприятий и организаций города, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или другие предприятия и организации города в соответствии с их компетенцией.

7.4. Учреждения, предприятия и организации муниципалитета по направленному в установленном порядке запросу заведующего МАДОУ, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

7.5. Ответы на обращения граждан, присланные на имя заведующего МАДОУ, готовятся на бланке учреждения за подписью заведующего МАДОУ и регистрируются в журнале.

7.6. Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан. Если заявителю дан ответ в устной форме, то в материалах, приложенных к обращению, должно быть это указано. Если дается промежуточный ответ, то указывается срок окончательного решения поставленного вопроса.

Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования.

Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому надлежит дать ответ.

Ответ на обращение, поступившее в администрацию МАДОУ по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа направляется на адрес электронной почты либо на адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале.

7.7. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами заведующего МАДОУ, который формирует дела, в том числе с ответом заявителю в случае, если давалось поручение информировать руководство о результатах рассмотрения.

7.8. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в

обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

8. Порядок рассмотрения отдельных обращений

8.1. Обращения граждан, поступившие заведующему МАДОУ из средств массовой информации, рассматриваются в соответствии с порядком и сроками, предусмотренными настоящим Положением.

8.2. В случае, если в обращении в письменной форме не указана фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ заведующего МАДОУ на обращение не дается, принимается решение о списании данного обращения «В дело».

8.3. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в орган в соответствии с его компетенцией.

8.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

8.5. При получении обращения в письменной форме, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, заведующий вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Решение о списании данного обращения и направлении сообщения заявителю о недопустимости злоупотребления правом принимается и подписывается заведующим МАДОУ или заместителем.

8.6. В случае, если текст обращения в письменной форме не поддается прочтению, обращение не подлежит направлению на рассмотрение и ответ на него не дается. Заявителю об этом сообщается, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Решение о списании данного обращения «В дело» и сообщении заявителю принимаются и подписываются заведующим или заместителем.

8.7. Обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный настоящим Положением срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением, считаются повторными.

При работе с повторными обращениями делопроизводитель формирует дело с уже имеющимися документами по обращениям данного заявителя.

Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные – по одному и тому же вопросу.

8.8. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение заведующему МАДОУ.

8.9. В случае если в обращении в письменной форме гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, заведующий МАДОУ вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

8.10. В случае, если ответ по существу поставленного вопроса в обращении не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну,

гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

9. Сроки рассмотрения обращений и уведомление заявителей

9.1. Обращения, поступившие заведующему МАДОУ, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения в письменной форме.

Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно. О результатах рассмотрения уведомляются заявители.

9.2. В исключительных случаях руководитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Продление срока оформляется исполнителями не менее чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения.

10. Организация работы по личному приему граждан

10.1. Личный прием граждан в МАДОУ проводится заведующим или уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через официальный сайт МАДОУ и на стенде учреждения.

10.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

10.3. По вопросам, не входящим в компетенцию заведующего МАДОУ, заявителям рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.

10.4. Во время записи на прием заведующий заполняет карточку личного приема гражданина (Приложение 2), в которую заносится содержание обращения гражданина на личном приеме, а также резолюция ведущего прием, с поручением должностному лицу. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке, а в карточке делается отметка «Оставлено заявление» и дата регистрации.

10.5. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10.6. При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу заявителя.

10.7. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

11. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

11.1. Должностное лицо в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание, поступающих обращений и информирует заведующего МАДОУ о нарушениях исполнительской дисциплины.

11.2. Заведующий МАДОУ принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

11.3. Лица, виноватые в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

11.4. Контрольные обращения должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращениях граждан:

- если сроки рассмотрения продлены, то должны быть указаны причины и окончательная дата рассмотрения, по истечении которой будет дополнительно сообщено о проделанной работе;

- в ответе должно быть указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения;
- ответ заявителю подписывается заведующим или лицом, его замещающим;
- к ответу прикладывается оригинал рассмотренного обращения гражданина, если на нем стоит штамп «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

12. Хранением материалов по обращениям граждан

- 12.1. Заведующий МАДОУ осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.
- 12.2. Заведующий МАДОУ вносит в номенклатуру Журнал регистрации по обращениям граждан (Приложение 1).
- 12.3. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на заведующего МАДОУ.
- 12.4. Заведующим устанавливается срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет. В необходимых случаях экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.
- 12.5. По истечении установленных сроков хранения, документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с утвержденным Федеральной архивной службой России 06.10.2000 г. Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения.
- 11.4. Хранение дел у исполнителей запрещается.
- 11.5. Обращения граждан могут направляться в архив без рассмотрения, если в них содержатся рассуждения по известным проблемам или поднимаются уже решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, а также бессмысленные по содержанию.
- 11.6. Решение о списании указанных обращений принимает заведующий МАДОУ.

13. Заключительные положения

- 13.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан и соблюдение установленных сроков возлагается на заведующего МАДОУ.
- 13.2. Дела с обращениями граждан хранятся в течение 5 лет, а по истечении указанных сроков выделяются к уничтожению в установленном порядке.
- 13.3. Настоящее Положение действует до принятия нового.

Журнал регистрации по обращениям граждан МАДОУ №223

Дата регистрации Подпись исполнителя в получении документа	Регистрационный номер	Фамилия, имя, отчество гражданина, почтовый адрес	Вид и краткое содержание обращения	Резолюция или кому направлен документ	Подпись исполни- теля в получе- нии документа	Отметка об исполнении документа	Отметка об отправлении документа в дело

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН
заведующего МАДОУ № 223

Дата приема: « _____ » _____ 202__ г.

Ф.И.О. гражданина _____

Место работы _____

Домашний адрес _____

Телефон _____

Содержание устного обращения

Результат рассмотрения устного обращения гражданина _____

Кому отправлено (резолуция) _____

Дата исполнения « _____ » _____ 202__ г.

Дополнительный контроль

Снято с контроля

Результат

Дата, должность исполнителя

От гражданина принято письменное заявление (Прилагается) Вх. № от « _____ » _____ 20 _____ г.

Правила телефонного этикета для каждого сотрудника МАДОУ № 223, который отвечает на входящие звонки и совершает телефонные звонки от имени детского сада.

1. Снимайте трубку после 2-3 звонка, это позволит Вам переключиться с одного дела (вопроса) и сосредоточиться на телефонном звонке.

2. Следите за интонацией своего голоса. Вашим голосом Вы не только влияете на восприятие имиджа детского сада, но зачастую и создаете настроение собеседника. При общении по телефону улыбайтесь, улыбка и положительное отношение слышатся в интонации.

3. Не жуйте, не пейте, общаясь по телефону.

4. Не разваливайтесь на стуле и не кладите ноги на стол, общаясь по телефону. Когда человек лежит или полусидит, меняется угол диафрагмы и изменяется тембр голос человека, в таком положении кажется незаинтересованным и полным безразличия.

5. Приветствуйте звонящего. Сняв трубку, сразу же поздоровайтесь с позвонившим человеком, это может быть «Доброе утро (добрый день или добрый вечер)». Не употребляйте фразы: Алло! Да! Слушаю! Детский сад!

6. Представляйтесь по телефону. После приветствия звонящего представьтесь ему, назовите номер детского сада.

Шаблон фразы принимающего телефонный звонок:

- Здравствуйте («Добрый день (утро, вечер), детский сад 223, Ваша должность и Имя и Отчество, слушаем Вас!»)

Шаблон фразы звонившего от имени детского сада:

- «Доброе утро (Здравствуйте), вам звонит Ваше имя и должность из детского сада № 223». Вам удобно сейчас говорить? (Вы можете уделить время? И назвать цель звонка.

или Представиться + назвать цель звонка + спросить о возможности уделить время.

7. Переходите к сути своего звонка как можно быстрее. Представившись и попросив о времени для беседы, будьте краткими и не отклоняйтесь от темы.

8. Если нужно уточнить информацию, сообщите собеседнику, не завершая звонок, спросите, может ли собеседник подождать, и объясните причину необходимости ожидания.

Например: «Можете ли вы подождать, поскольку для ответа на Ваш вопрос я должна связаться с бухгалтерией?»

«Подождите минуту, пожалуйста, сейчас уточню информацию»

После подключения – поблагодарите за ожидание и сообщите нужную информацию.

9. Не используйте громкую связь без крайней необходимости и без предупреждения и согласия собеседника.

Только в крайнем случае рекомендуется использовать громкую связь, и только с согласия собеседника, например: «Позвольте переключить наш разговор на громкую связь, чтобы заведующий мог принять участие в беседе».

10. Если спрашивают человека, который отсутствует. Не «отрезайте» позвонившего, просто констатируя факт, что нужный ему человек на совещании (в отпуске, когда будет на месте) и не вешайте сразу трубку.

Сообщив об отсутствии нужного человека, предпримите две попытки удержать позвонившего. Предложите свою помощь. Например: «Могу ли я Вам чем-нибудь помочь?» или: «Может ли Вам помочь кто-нибудь другой?»

Если позвонивший человек не соглашается на предложенную помощь, то попросите оставить сообщение.

- «Что мне передать (отсутствующему коллеге)? Кто звонил?

- «Давайте я оставлю (отсутствующему коллеге) сообщение о том, что вы звонили. Представьтесь, пожалуйста.

11. Заканчивая разговор, уточните – есть ли еще какой-нибудь вопрос, если нет, то попрощайтесь с собеседником.

например: «Могу ли я ответить еще на какой-то вопрос?», и только получив отрицательный ответ, завершите разговор.

12. Поблагодарите собеседника:

- «Спасибо за то, что нашли возможность переговорить со мной».

- «Я понимаю вашу занятость, спасибо Вам за время, выделенное на наш разговор».

13. Прежде чем положить трубку, попрощайтесь с человеком, скажите ему всего лишь простое: «До свидания».

Пропито и прономеровано
И.В. Басова листа(ов)
Заведуцни МДЮУ № 223
И.В. Басова

