



ИНСТРУКЦИЯ

по организации приема посетителей в средней школе №2 имени 50-летия Кыргызстана города Кызыл-Кыя

1. Общие положения.

1.1. Настоящая инструкция устанавливает единый подход при организации приема посетителей. Инструкция составлена с учетом действующей государственной системы документального обеспечения на основании Конституции Кыргызской Республики (далее КР); Закона КР «Об образовании».

1.2. Прием посетителей – одна из важнейших функций секретаря, доброжелательность, внимание, любезность и предупредительность которого во многом определяют атмосферу приемной.

1.3. Секретарь ОО отвечает за организацию приема всех посетителей, а секретарь руководителя организует прием гостей руководством.

2. Прием сотрудников организации

2.1. Секретарь школы помогает руководителю в реализации плана рабочего дня, имеет право определять, с кем руководителю необходимо встретиться самому, а кто может быть направлен к другим должностным лицам; какие вопросы нуждаются в срочном, первоочередном решении и внимании руководителя.

2.2. Организуя прием руководителя, секретарь должен знать и пропускать беспрепятственно лиц, имеющих к нему доступ в любое время. Для приема остальных сотрудников организации для решения текущих вопросов желательно иметь установленные часы и дни, что является основой рационального планирования рабочего дня руководителя. К пришедшим на прием сотрудникам надо обращаться по имени и отчеству, для чего у секретаря должен быть пофамильный (с именем и отчеством) список всех работников организации.

3. Прием посетителей

3.1. Посетителей из других организаций можно условно разделить на два основных типа: деловые партнеры (клиенты, поставщики, контрагенты, представители СМИ и проверяющие органы. В случае прихода деловых партнеров или проверяющих органов, то первое, что необходимо сделать, – это поставить в известность руководителя и не предоставлять абсолютно никакой информации до соответствующих распоряжений.

3.2. Организация приема деловых партнеров компании не представляет особой сложности. Обычно руководитель либо кто-то по его поручению договаривается о дате и времени проведения встречи, и партнеры приезжают к назначенному времени. В деловой среде не принято приезжать без предварительной договоренности. Если такое происходит, то нужно доложить о посетителе, и руководитель сам примет решение, что делать дальше.

3.3. Задачи секретаря в организации приема деловых партнеров – зафиксировать дату и время встречи, подготовить необходимые материалы по поручению руководителя, встретить и проводить гостей.

4. Прием граждан по личным вопросам

4.1. В соответствии с законодательством прием граждан по личным вопросам осуществляют руководители организаций, их заместители или ответственные работники.

4.2. Прием граждан нужно тщательно организовать. Прежде всего, устанавливается место и время (дни и часы) приема. Информация о порядке приема вывешивается на видном месте. Удобнее всего проводить еженедельные приемы посетителей.

4.3. Приемная должна быть хорошо оборудована, предусмотрены стулья, стол.

Необходимо подготовить бумагу, ручки. Рекомендуется использовать «немую справку» с образцами заявлений, адресами и телефонами тех учреждений и организаций, куда наиболее часто направляют граждан.

4.4. При приеме граждан по личным вопросам руководителю помогает секретарь: встречает посетителей и ведет их регистрацию. Во время личного приема граждан ведется журнал (книга) приема, где записываются дата, фамилия, имя и отчество пришедшего на прием, его адрес, суть вопроса, фамилия ведущего прием и результаты рассмотрения обращения. Если заявление или жалоба не могут быть разрешены руководителем во время приема, они излагаются в письменной форме и с ними ведется работа как с письменными обращениями.

4.5. Должностное лицо, ведущее прием, обязано быть предельно внимательным к посетителю, его нуждам и запросам, направлять беседу на выявление сути обращения и обстоятельств, что будет способствовать принятию правильного решения.

4.6. В конце приема надо сообщить гражданину о принятом по обращению решении или, если решение вопроса относится к компетенции иного органа, помочь определить этот орган, его местонахождение, контактные телефоны и т.д.

4.7. В случае занятости директора, секретарь назначает другой день или время приема посетителей.

