ПРИЛОЖЕНИЕ № 8

к рекомендациям по организации
информационно-разъяснительной работы
о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего образованияв Краснодарском крае в 2018-2019 учебном году

**Рекомендации по организации работы телефонов «горячей линии» по вопросам ГИА в МОУО и ОО**

1. «Горячая линия» представляет собой комплекс организационных мероприятий и технических средств, обеспечивающих возможность лицам, ответственным за работу телефона «горячей линии», оперативно информировать граждан, обратившихся с вопросами по подготовке и проведению ГИА.

2. В МОУО и каждой ОО должны работать телефоны «горячей линии» по вопросам подготовки и проведения итогового собеседования по русскому языку в 9-х классах, итогового сочинения (изложения) в 11-х классах и ГИА.

3. Номера телефонов «горячей линии» и график их работы должны находиться на информационном стенде по ГИА в каждой ОО. В случае изменения номера телефона «горячей линии» информация об этом в течение одного рабочего дня размещается на официальных сайтах МОУО и ОО и информационных стендах ОО.

4. Входящие обращения граждан с вопросами о подготовке и проведении ГИА фиксируются в журнале по форме:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата обращения | Содержание вопроса | ФИО лица, обратившегося на «горячую линию» | ФИО лица, ответственного за «горячую линию», принявшего вопрос |
|  |  |  |  |  |

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

1. Знание нормативных правовых документов, регламентирующих порядок проведения ГИА.

2. Оперативная подготовка ответов на обращения.

3. Соблюдение правил общего этикета, умение предотвратить конфликтную ситуацию.

4. Ведение журнала обращений граждан по вопросам о подготовке и проведению ГИА.

Руководитель ГКУ КК

Центра оценки качества образования И.Р. Карамов