



УТВЕРЖДАЮ

Л.Ю. Варапай

Заведующий МАДОУ д/с № 45
«Виноградка»
муниципального образования
город-курорт Анапа

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке работы телефона доверия по вопросам в сфере образования в Муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении детском саду № 45 «Виноградка» муниципального образования город-курорт Анапа

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке работы телефона доверия по вопросам в сфере образования в Муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении детском саду № 45 «Виноградка» муниципального образования город-курорт Анапа (далее – Положение) определяет правила работы Телефона доверия по вопросам в сфере образования в Муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении детском саду № 45 «Виноградка» муниципального образования город-курорт Анапа (далее Телефон доверия).

1.2. Цель работы Телефона доверия – совершенствование отношений в сфере образования, повышение качества образования, обеспечение прав участников образовательных отношений в МАДОУ.

1.3. Задачи Телефона доверия:

- 1) Предоставление оперативной информации и оказание оперативной консультативной помощи участникам образовательных отношений в МАДОУ;
- 2) Оперативное оказание педагогической, психологической, юридической и иной помощи воспитанникам и их родителям (законным представителям).
- 3) Предотвращение конфликтов между участниками образовательных отношений в МАДОУ.
- 4) Оперативное принятие решений по жалобам со стороны участников образовательных отношений;
- 5) Совершенствование системы внутренней оценки качества образования.
- 6) Совершенствование системы оперативного взаимодействия по вопросам в сфере образования руководства МАДОУ и родителей (законных представителей) воспитанников.

1.4. Телефон доверия является компонентом внутренней системы оценки качества образования в Учреждении.

1.5. Работа Телефона доверия регламентируются настоящим Порядком и Порядком рассмотрения обращений граждан в МАДОУ.

2. Ответственные за организацию работы Телефона доверия

2.1. Ответственным лицом за организацию работы Телефона доверия является лицо, назначенное приказом заведующего МАДОУ и обеспечивает

2.2. Ответственное лицо обеспечивает:

- организацию взаимодействия педагогических работников, иных сотрудников Учреждения по вопросам работы Телефона доверия;
 - контроль за соблюдением настоящего Порядка;
 - выполнение и предоставление заведующего МАДОУ ежемесячного, ежеквартального и годового анализа работы Телефона доверия;
 - подготовку и внесение предложений руководителю Учреждения по вопросам
 - приём и регистрацию обращений, поступивших на Телефон доверия;
 - информирование обратившихся граждан по поступившим от них вопросам в пределах своей компетенции;
 - взаимодействие с педагогическими работниками, иными сотрудниками Учреждения по вопросам, поступившим на Телефон доверия, и относящимся к компетенции соответствующих специалистов в целях их рассмотрения и решения;
 - учёт, контроль выполнения необходимых консультаций, бесед по телефону доверия, контроль информирования обратившегося гражданина о принятых по его обращению решений;
 - ведение журнала работы Телефона доверия в соответствии с настоящим Порядком;
 - внесение предложений заведующему МАДОУ по совершенствованию работы Телефона доверия;
 - осуществление мониторинга поступивших звонков на Телефон доверия и принятых в соответствии с ними мер;
 - подготовку для заведующего информации по работе Телефона доверия для проведения соответствующего анализа в установленные сроки.
- 2.5. При отказе сотрудника МАДОУ от рассмотрения обращения, поступившего на Телефон доверия, проведения необходимой консультации, беседы Ответственное лицо немедленно информирует об этом заведующего МАДОУ. В этом случае решение по возникшей ситуации принимает непосредственно заведующий МАДОУ.
- 2.6. Лица, работающие с информацией, полученной по телефону доверия, несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с действующим законодательством.

3. Организация работы Телефона доверия

- 3.1. Каждое обращение, поступившее на Телефон доверия, регистрируется Ответственным лицом в журнале работы Телефона доверия, при этом в журнал заносятся следующие сведения:
- а) дата и время поступления обращения;
 - б) данные заявителя - фамилия, имя, отчество, контактный телефон, адрес проживания (при отсутствии данных указание на анонимность);
 - в) содержание обращения;

г) должность и ФИО сотрудника МАДОУ, которому передано обращение (для рассмотрения, проведения консультации, беседы, принятия срочных мер, иное)

д) дата и время ответа на обращение, в том числе информирования по телефону и письменного ответа;

е) краткая информация о принятом по обращению решении.

3.2. Обращения, поступившие в течение календарного года, нумеруются в хронологическом порядке.

3.3. В случае если изложенные в устном обращении просьбы, факты и обстоятельства

носят справочный характер, являются очевидными и не требуют дополнительного рассмотрения, ответ Уполномоченным лицом сразу даётся по телефону, о чем делается соответствующая запись в журнале работы Телефона доверия.

3.4. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Ответственного лица по работе Телефона доверия,

- гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в МАДОУ,
- либо по его желанию суть его устного обращения регистрируется Ответственным лицом и передаётся для дальнейшего рассмотрения и ответа в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в МАДОУ,
- либо, если обращение предполагает проведение телефонной консультации или беседы, то в этом случае суть обращения передаётся Ответственным лицом специалисту МАДОУ, в чьей компетенции находится вопрос, содержащийся в обращении, при этом сразу согласуется дата и время необходимой по обращению консультации или беседы, но не позднее следующего дня после того, как поступило обращение. После уточнения даты и времени консультации или беседы Ответственное лицо информирует об этом обратившегося по телефону доверия гражданина.

3.5. В случае, если изложенные в устном обращении по телефону доверия факты и обстоятельства требуют скорейшего уточнения и принятия, оперативных мер по вопросам соблюдения прав участников образовательных отношений, то информация о поступившем обращении немедленно передаётся лично и (или) телефонограммой либо заведующему МАДОУ, либо сотруднику МАДОУ, в чьей компетенции находится изложенный в обращении вопрос, связанный с соблюдением прав участника(ов) образовательных отношений.

3.6. При получении информации об обращении гражданина на Телефон доверия заведующий МАДОУ, либо заместитель, либо соответствующий сотрудник МАДОУ незамедлительно принимает меры по решению вопросов, связанных с соблюдением прав участников образовательных отношений. О принятом по обращению решении обратившийся гражданин информируется по телефону либо заведующим МАДОУ, либо воспитателем МАДОУ, в чьей компетенции находится изложенный в обращении вопрос, в течение 3 часов после получения им обращения гражданина от Уполномоченного лица. Также о принятом по обращению решении заведующий МАДОУ, либо соответствующий сотрудник (сразу после информирования гражданина) соответствующую информацию по телефону и(или) лично передают Ответственному лицу. Результаты рассмотрения каждого обращения заносятся Уполномоченным лицом в Журнал работы Телефона доверия.

- 3.7. На обращения граждан, требующие оперативного решения по вопросам соблюдения прав участников образовательных отношений, помимо информирования их по указанному ими телефону, даётся письменный ответ в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в МАДОУ.
- 3.8. Если при обращении на Телефон доверия МАДОУ не указывается фамилия, имя, отчество гражданина и почтовый адрес, по которому может быть направлен ответ, то обращение рассматривается только в случае, если в поступившей информации содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, и обращение направляется в государственные органы в соответствии с их компетенцией.
- 3.9. Гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если в обращении содержится вопрос, на который многократно давались ответы по существу в связи с ранее имевшими место обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства.
 - 3.10. Прием поступающих на Телефон доверия обращений осуществляется на телефонный номер 8 (86133) 2-52-28.
 - 3.11. Время работы Телефона доверия - с 8-00 до 16-00 в рабочие дни.
- 3.12. Ответ на устное обращение гражданина на Телефон доверия осуществляется в устной форме. В случае просьбы гражданина, ответ на обращение направляется в письменной форме по указанному им адресу, за исключением обращений, содержание которых соответствует п. 3 настоящего раздела.
- 3.13. Информация о режиме работы Телефона доверия в Учреждении доводится до сведения граждан путем размещения её на официальном сайте, информационных стендах дошкольного образовательного учреждения и иных