ПРИЛОЖЕНИЕ№ 1

к приказу управления образованием

администрации муниципального

образования Кущевский район

от 13 декабря 2016 года №1186

Положение

О ПОРЯДКЕ РАБОТЫ ТЕЛЕФОНА ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ

В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ В УПРАВЛЕНИИ ОБРАЗОВАНИЕМ АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ КУЩЕВСКИЙ РАЙОН, ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЙ) ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И СОТРУДНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ

ст.Кущевская

**1.Общие положения**

  1.1.Настоящий Порядок определяет правила работы Телефона горячей линии по вопросам в сфере образования в образовательных учреждениях (далее Телефон).

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

1.3.Задачи Телефона :

1) Предоставление оперативной информации и оказание оперативной консультативной помощи участникам образовательных отношений в образовательном учреждении;

2) Оперативное оказание педагогической, юридической и иной помощи воспитанникам и их родителям (законным представителям).

3) Предотвращение конфликтов между участниками образовательных отношений в образовательном учреждении.

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 образовательного учреждения и родителей (законных представителей) воспитанников и учащихся.

1.4. Телефон является компонентом внутренней системы оценки качества образования в образовательных учреждениях, подведомственных управлению образованием.

1.5. Работа Телефона регламентируются настоящим Порядком и Порядком рассмотрения обращений граждан в управлении образованием администрации муниципального образования Кущевский район (далее – управление образованием).

**2.Ответственные за организацию работы Телефона горячей линии.**

2.1. Ответственным лицом за организацию работы Телефона горячей линии является специалист управления образованием (*или иное назначенное руководителем)* (далее Ответственное лицо). Ответственное лицо назначается приказом начальника управления образованием и обеспечивает организацию работы Телефона в соответствии с настоящим Порядком и Порядком рассмотрения обращений граждан в управлении образованием.

2.2. Ответственное лицо обеспечивает:

 организацию взаимодействия специалистов и иными сотрудниками управления образованием по вопросам работы Телефона ;

 контроль за соблюдением настоящего Порядка;

 выполнение и предоставление начальнику управления образованием ежемесячного, ежеквартального и годового анализа работы Телефона ;

 подготовку и внесение предложений начальнику управления образованием по вопросам совершенствования  работы Телефона .

2.4. Ответственное лицо обеспечивает:

 приём и регистрацию обращений, поступивших на Телефон ;

 информирование обратившихся граждан по поступившим от них вопросам в пределах своей компетенции;

 взаимодействие с педагогическими работниками, иными сотрудниками образовательных учреждений по вопросам, поступившим на Телефон , 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 в соответствии с настоящим Порядком;

 осуществление мониторинга поступивших звонков на Телефон и принятых в соответствии с ними мер;

 подготовку для Ответственного лица информации по работе Телефона для проведения соответствующего анализа в установленные сроки.

2.5. В случае, если Ответственному лицу не удалось разрешить спорный вопрос на предмет того, в чьей же компетенции находится поступившее обращение или же, если спорный вопрос возник по иной причине, то Ответственное лицо немедленно информирует об этом начальника управления образованием.  В этом случае решение по возникшей ситуации принимает непосредственно начальник управления образованием.

2.6. Лица, работающие с информацией, полученной по Телефону, 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,  регистрируется Ответственным лицом в журнале работы Телефона, 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 специалиста, 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 или 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 Ответственным лицом сразу даётся по телефону, о чем делается соответствующая запись в журнале работы Телефона.

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

 гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в управлении образованием;

 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 управлении образованием;

 либо, если обращение предполагает проведение телефонной консультации или беседы, то в этом случае суть обращения передаётся Ответственным лицом специалисту в чьей компетенции находится вопрос, содержащийся в обращении, при этом сразу согласуется дата и время 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 гражданина.

3.5. В случае, если изложенные в устном обращении по Телефону 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 начальнику управления образованием, либо специалисту управления образованием, 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 начальник управления образованием, либо соответствующий специалист управления образованием незамедлительно принимает меры по решению вопросов, связанных с соблюдением прав участников образовательных отношений. О принятом по обращению решении обратившийся гражданин информируется по телефону либо начальником управления образованием, либо специалистом, в чьей компетенции находится изложенный в обращении вопрос, в течение 3 часов после получения им обращения гражданина от Ответственного лица. Также о принятом по обращению решении начальник управления образованием, либо соответствующий специалист (сразу после информирования гражданина) соответствующую информацию по телефону и(или) лично передают Ответственному лицу. Результаты рассмотрения каждого обращения заносятся Ответственным лицом в Журнал работы Телефона.

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 управлении образованием.

3.8. Если при обращении на Телефон управления образованием 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 подготавливающим, совершающим или совершившим, 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 **89628695431**.

3.11. Время работы  Телефона   -  круглосуточно.

3.12. Ответ на устное обращение гражданина на Телефон направляется в письменной форме по адресу, указанному гражданином,  за исключением обращений, содержание которых соответствует п. 3 настоящего раздела.

3.13. Информация о режиме работы Телефона в управлении образованием доводится до сведения граждан путем размещения её на официальном сайте, информационных стендах управления образованием и иных информационных ресурсах.

Срок действия положения неограничен.

Данное положение действительно до принятия нового.

Начальник управления образованием

администрации муниципального образования

Кущевский район В.О.Богунова