

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДЕТСКИЙ САД № 333 КОМБИНИРОВАННОГО ВИДА Г. КРАСНОЯРСКА
660135, г. КРАСНОЯРСК, УЛ. ВЗЛЁТНАЯ 36А, Т. 2540067, 2540043

ПРИНЯТО
на Совете педагогов
Протокол № 1 от 20.08.2014 г.

С учетом мнения
Совета родителей
Протокол № 1 от 12.09.2014 г.

УТВЕРЖДЕНО

Приказом № 108 от 20.08.2014 г.
заведующей МАДОУ № 333



**Порядок
работы Телефона доверия по вопросам в сфере образования в МАДОУ
№ 333**

г. Красноярск, 2017

per № _____

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет правила работы Телефона доверия по вопросам в сфере образования в МАДОУ № 333 (далее Телефон доверия).

1.2. Цель работы Телефона доверия – совершенствование отношений в сфере образования, повышение качества образования, обеспечение прав участников образовательных отношений в МАДОУ № 333.

1.3. Задачи Телефона доверия:

1). Предоставление оперативной информации и оказание оперативной консультативной помощи участникам образовательных отношений в МАДОУ № 333;

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

3). Предотвращение конфликтов между участниками образовательных отношений в МАДОУ № 333.

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 № 333 и родителей (законных представителей) воспитанников.

1.4. Телефон доверия является компонентом внутренней системы оценки качества образования в МАДОУ № 333.

1.5. Работа Телефона доверия регламентируются настоящим Порядком и Порядком рассмотрения обращений граждан в МАДОУ № 333.

2. Ответственные за организацию работы Телефона доверия

2.1. Ответственным лицом за организацию работы Телефона доверия является заместитель заведующего по учебно- воспитательной работе (далее Ответственное лицо). Ответственное лицо назначается приказом заведующего МАДОУ № 333 и обеспечивает организацию работы Телефона доверия в соответствии с настоящим Порядком и Порядком рассмотрения обращений граждан в МАДОУ № 333.

2.2. Приказом заведующего МАДОУ № 333 назначается Уполномоченное лицо, обеспечивающее непосредственную работу Телефона доверия (далее Уполномоченное лицо) *(Уполномоченным лицом может назначаться педагог- психолог, секретарь или иное лицо)*. Уполномоченное лицо находится в непосредственном подчинении у Ответственного лица по вопросам работы Телефона доверия.

2.3. Ответственное лицо обеспечивает:

- организацию взаимодействия Уполномоченного лица, педагогических работников, иных сотрудников МАДОУ № 333 по вопросам работы Телефона доверия;

- контроль за работой Уполномоченного лица;

- контроль за соблюдением настоящего Порядка;

- выполнение и предоставление заведующему МАДОУ № 333 ежемесячного, ежеквартального и годового анализа работы Телефона доверия;

- подготовку и внесение предложений заведующему МАДОУ № 333 по вопросам совершенствования работы Телефона доверия.

2.4. Уполномоченное лицо обеспечивает:

- приём и регистрацию обращений, поступивших на Телефон доверия;

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

- взаимодействие с заместителем заведующего МАДОУ № 333, педагогическими работниками, иными сотрудниками МАДОУ № 333 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 Ответственному лицу, заведующему МАДОУ № 333 по совершенствованию работы Телефона доверия;
- осуществление мониторинга поступивших звонков на Телефон доверия и принятых в соответствии с ними мер;
- подготовку для Ответственного лица информации по работе Телефона доверия для проведения соответствующего анализа в установленные сроки.

2.5. При отказе сотрудника МАДОУ № 333 от рассмотрения обращения, поступившего на Телефон доверия, проведения необходимой консультации, беседы Уполномоченное лицо немедленно информирует об этом Ответственное лицо. 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 заведующего МАДОУ № 333. В этом случае решение по возникшей ситуации принимает непосредственно заведующий МАДОУ № 333.

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 Уполномоченным 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 № 333, 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 дается 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 Уполномоченного 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 № 333,

- либо по его желанию суть его устного обращения регистрируется Уполномоченным лицом и передается для дальнейшего рассмотрения и ответа в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в МАДОУ № 333,

- либо, если обращение предполагает проведение телефонной консультации или беседы, то в этом случае суть обращения передается Уполномоченным лицом специалисту МАДОУ № 333, 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 Уполномоченное 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 передается лично и (или) телефонограммой либо заведующему МАДОУ № 333, либо заместителю заведующего дошкольного образовательного учреждения, либо сотруднику МАДОУ № 333, 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 № 333, либо заместитель заведующего дошкольного образовательного учреждения, либо соответствующий сотрудник МАДОУ № 333 незамедлительно принимает меры по решению вопросов, связанных с соблюдением прав участников образовательных отношений. О принятом по обращению решении обратившийся гражданин информируется по телефону либо заведующему МАДОУ № 333, заместителем заведующего дошкольного образовательного учреждения, либо специалистом МАДОУ № 333, 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 № 333, заместитель заведующего дошкольного образовательного учреждения, либо соответствующий сотрудник МАДОУ № 333 (сразу после информирования гражданина) соответствующую информацию по телефону и(или) лично передают Уполномоченному 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 дошкольном образовательном учреждении.

3.8. Если при обращении на Телефон доверия МАДОУ № 333 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 2540043.

3.11. Время работы Телефона доверия - с 8-00 до 12-00 и с 13-00 до 17-00 в рабочие дни. В вечернее время, выходные и праздничные дни все телефонные обращения, поступившие на Телефон доверия, фиксируются путем автоматической аудиозаписи с последующим их рассмотрением в соответствии с настоящим Порядком в первый рабочий день после выходного или праздничного дня. Обращения, поступившие в выходные и праздничные дни, а также после 17 часов 00 минут, считаются поступившими на дату, соответствующую следующему рабочему дню.

3.12. Информация, предоставляемая по телефону доверия в вечернее время, выходные и праздничные дни гражданам в автоматическом режиме: «Здравствуйте. Вы позвонили по телефону доверия в МАДОУ № 333. В вечернее время, выходные и праздничные дни Телефон работает в режиме автоответчика. Пожалуйста, после сообщения назовите свою фамилию, имя, отчество, наименование организации, представителем которой Вы являетесь, адрес, по которому Вам может быть направлен письменный ответ, изложите содержание обращения. Время изложения обращения не должно превышать пяти минут. Информировем Вас о том, что на обращения без указания фамилии, адреса заявителя ответ не дается. Спасибо. Говорите, пожалуйста».

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

3.14. Информация о режиме работы Телефона доверия в МАДОУ № 333 доводится до сведения граждан путем размещения её на официальном сайте, информационных стендах МАДОУ № 333 и иных информационных ресурсах.