



Положение о порядке рассмотрения обращений граждан на «Телефон доверия»

1. Общие положения

Организация работы «Телефона доверия»

1.1. Работа «Телефона доверия» и рассмотрение обращений, поступивших на «Телефон доверия», осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

1.2. Задачи «Телефона доверия»:

- предоставление оперативной информации и оказание оперативной консультативной помощи гражданам по вопросам организации образовательных услуг в Учреждении;
- оперативное принятие решений по вопросам оказания консультативной помощи конкретному учащемуся или родителю;
- оперативное принятие решений при жалобах на качество, безопасность, условия оказания образовательных услуг;
- на неправомерное взимание платы за предоставляемые услуги;
- на факты нарушения этики и деонтологии

1.3. Список должностных лиц, ответственных за работу «Телефона доверия», контактных лиц, телефонных номеров и режим работы «Телефона доверия» утверждается приказом руководителя Учреждения.

1.4. Должностные лица, ответственные за работу «Телефона доверия» обеспечивают организацию работы «Телефона доверия»:

- по направлениям в пределах своей компетентности, заведующие структурных подразделений;
- в подведомственном структурном подразделении.

1.5. Контактные лица обеспечивают:

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан на «Телефон доверия»

1. Общие положения

Организация работы «Телефона доверия»

1.1. Работа «Телефона доверия» и рассмотрение обращений, поступивших на «Телефон доверия», осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

1.2. Задачи «Телефона доверия»:

- предоставление оперативной информации и оказание оперативной консультативной помощи гражданам по вопросам организации образовательных услуг в Учреждении;
- оперативное принятие решений по вопросам оказания консультативной помощи конкретному учащемуся или родителю;
- оперативное принятие решений при жалобах на качество, безопасность, условия оказания образовательных услуг;
- на неправомерное взимание платы за предоставляемые услуги;
- на факты нарушения этики и деонтологии

1.3. Список должностных лиц, ответственных за работу «Телефона доверия», контактных лиц, телефонных номеров и режим работы «Телефона доверия» утверждается приказом руководителя Учреждения.

1.4. Должностные лица, ответственные за работу «Телефона доверия» обеспечивают организацию работы «Телефона доверия»:

- по направлениям в пределах своей компетентности, заведующие структурных подразделений;
- в подведомственном структурном подразделении.

1.5. Контактные лица обеспечивают:

- прием и регистрацию обращений, поступивших на «Телефон доверия»;
- информирование граждан по вопросам организации консультативной помощи в Учреждении в пределах своей компетентности или передачу

обращения заместителю директора по направлениям деятельности или руководителю;

-взаимодействие с заместителями руководителя, иными сотрудниками Учреждения по вопросам, поступившим на «Телефон доверия» и относящимся к компетенции соответствующих должностных лиц в целях их рассмотрения и решения;

-ведение журнала учета работы «Телефона доверия»;

-подготовку для ответственного лица информации по работе «Телефона доверия» для проведения соответствующего анализа.

1.6. Лица, работающие с информацией, полученной по «Телефону доверия», несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с действующим законодательством.

1.7. Каждое обращение на «Телефон доверия» регистрируется в Журнале учета работы «Телефона доверия».

1.8. Позвонивший на «Телефон доверия» предупреждается о том, что в целях соблюдения требований «О персональных данных» содержание беседы отражается в журнале и ему даются ответы по вопросам, входящим в компетенцию Учреждения.

1.9. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства носят справочный характер, являются очевидными и не требуют дополнительного рассмотрения, ответ контактным лицом сразу дается по телефону, о чем делается соответствующая запись в Журнале учета работы «Телефона доверия».

1.10. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию контактного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, либо по его желанию, суть его устного обращения регистрируется контактным лицом и передается для дальнейшего рассмотрения и ответа в соответствии с настоящим Положением.

1.11. В случае, если изложенные в устном обращении по «Телефону доверия» факты и обстоятельства требуют уточнения и принятия оперативных мер по вопросам оказания психологической помощи, то

информация о поступившем обращении немедленно передается руководителю Учреждения.

1.12. На обращения граждан, требующие оперативного решения по вопросам оказания помощи, помимо информирования их по указанному ими телефону , может даваться по желанию гражданина письменный ответ в соответствии с настоящим Положением.