

ПРИНЯТО
Общим собранием коллектива
МБДОУ «Детский сад №30»
Протокол № 1 от «20» 01.2021 г.

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий
МБДОУ «Детский сад №30»
Л.Д. Расинская
Приказ № 60 а/04-06 от 21.01.2021г



ПОЛОЖЕНИЕ

о «Телефон доверия» муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад №30 комбинированного вида»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

«Телефон доверия» муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад №30 комбинированного вида» (далее – ДОУ) Шпаковского муниципального района Ставропольского края (далее – «Телефон доверия») представляет собой комплекс технических средств и организационных мероприятий, обеспечивающих возможность гражданам обращаться по телефону с предложениями, заявлениями, жалобами в администрацию муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад №30 комбинированного вида» Шпаковского муниципального округа Ставропольского края. Правовую основу деятельности «Телефона доверия» составляют Конституция РФ, законодательство РФ, Ставропольского края, решения Совета Шпаковского муниципального округа, постановления и распоряжения муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 30 комбинированного вида» Шпаковского муниципального округа Ставропольского края.

2. ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ

Основными задачами «Телефона доверия» являются:

- 2.1. Обеспечение приема и учета обращений граждан, поступающих в администрацию ДОУ на телефонный номер 6-11-03
- 2.2. Организация рассмотрения обращений, поступивших в администрацию ДОУ на данный номер телефона.
- 2.3. Обеспечение информирования граждан о результатах рассмотрения, поступивших от них обращений.
- 2.4. Подготовка информации начальнику отдела образования администрации Шпаковского муниципального округа о количестве и содержании обращений граждан, результатах их рассмотрения, не реже одного раза в квартал.

3. ФУНКЦИИ

Функциями «Телефона доверия» являются:

- 3.1. Обеспечение приема обращений граждан в адрес администрации ДОУ.

3.2. Своевременная обработка обращений для рассмотрения и принятия мер администрацией МБДОУ «Детский сад №30».

3.3. Извещение заявителей о результатах рассмотрения их обращений.

3.4. Осуществление контроля за полным и своевременным рассмотрением обращений граждан, поступивших на «Телефон доверия».

3.5. Анализ вопросов, поднимаемых гражданами по «Телефону доверия».

3.6. Обобщение и анализ обращений граждан с целью выявления и устранения причин, порождающих обоснованные жалобы.

3.7. Размещение на официальном сайте МБДОУ «Детский сад №30» информации о количестве, характере обращений граждан, основных результатах их рассмотрения.

4. РАБОТА «ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ»

4.1. Прием информации, поступающей на «Телефон доверия» № 6-11-03 осуществляется в кабинете администрации МБДОУ «Детский сад №30» с 8 до 19 час. ежедневно, кроме нерабочих и праздничных дней.

4.2. Организацию работы «Телефона доверия» осуществляет заведующим МБДОУ «Детский сад №30» Шпаковского муниципального района.

4.3. Регистрация обращений граждан осуществляется в специальном журнале.

4.4. Назначенное лицо, отвечающее за работу «Телефона доверия» ежедневно:

осуществляет прием и распечатку обращений граждан, поступающих на «Телефон доверия»; проводит регистрацию обращений граждан в журнале регистрации и направляет письменное обращение заведующему МБДОУ «Детский сад №30»;

обеспечивает контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан, ежедневно готовит информацию для доклада заведующей. текущее освещение информации о результатах рассмотрения обращений граждан, поступивших на «Телефон доверия», осуществляет заведующий МБДОУ «Детский сад №30» через источники информирования.

4.5. Обращения граждан, поступившие на «Телефон доверия», рассматриваются в сроки, установленные законодательством. В случае если факты, содержащиеся в обращениях граждан, требуют экстренного принятия решений, они рассматриваются в срок, установленный в резолюции на обращении.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней, на основании письменного обоснования.

Прошито и пронумеровано

2 листа

Заведующий МБДОУ

«Детский сад № 30»

