

Принято:
на педагогическом совете
МБДОУ «Детский сад №2»
Протокол № 4 от 26.05.2021г.

Утверждено:
заведующий МБДОУ
«Детский сад № 2»
Е.А. Чихун
Приказ № 80-ОД от 26.05.2021г.



ПОЛОЖЕНИЕ

о работе «Телефона доверия» муниципального
бюджетного дошкольного образовательного
учреждения «Детский сад общеразвивающего вида с
приоритетным осуществлением деятельности по
познавательному-речевому развитию детей № 2»
Шпаковского муниципального округа
Ставропольского края

1. Общие положения.

«Телефон доверия» муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по познавательно-речевому развитию детей № 2» (далее – ДООУ) Шпаковского муниципального округа 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 № 2» Шпаковского муниципального округа Ставропольского края. Правовую основу деятельности «Телефона доверия» составляют Конституция Российской Федерации, законодательство Российской Федерации, Ставропольского края, решения Совета Шпаковского муниципального округа.

2. Основными задачами «Телефона доверия» являются:

2.1. Обеспечение приема и учета обращений граждан, поступающих в администрацию ДООУ на телефонный номер 6-39-01.

2.2. Организация рассмотрения обращений, поступивших в администрацию ДООУ 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 района о количестве и содержании обращений граждан, результатах их рассмотрения, не реже одного раза в квартал.

3. Функциями «Телефона доверия» являются:

3.1. Обеспечение приема обращений граждан в адрес администрации ДООУ.

3.2. Своевременная обработка обращений для рассмотрения и принятия мер администрацией ДООУ «Детский сад № 2».

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 №2» информации о количестве, характере обращений граждан, основных результатах их рассмотрения.

4. Работа «Телефона доверия»

4.1. Прием информации, поступающей на «Телефон доверия» № 6-39-01 осуществляется в кабинете администрации МБДОУ «Детский сад № 2» с 8 до 17 час. ежедневно, кроме нерабочих и праздничных дней.

4.2. Организацию работы «Телефона доверия» осуществляет заведующий ДООУ «Детский сад № 2» Шпаковского муниципального округа

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 заведующей МБДОУ «Детский сад №2»;

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.