

УТВЕРЖДЕН

приказом

МБДОУ Детский сад № 35

«Улыбка»

№ 147 от 18.06.2015

г. Анапа

2015

**Положение о порядке работы телефона доверия  
по вопросам в сфере образования  
в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном  
учреждении детский сад № 35 «Улыбка» муниципального  
образования город-курорт Анапа**

Положение принято общим собранием трудового коллектива МБДОУ Детский сад № 35 «Улыбка»

протокол № 6 от 18.06.2015

Положение принято с учетом мнения выборных представителей родителей (законных представителей) несовершеннолетних воспитанников МБДОУ Детский сад № 35 «Улыбка», входящих в родительский комитет

протокол № 3 от 18.06.2015

г. Анапа

2015 год

## 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке работы телефона доверия по вопросам в сфере образования в Муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении детский сад № 35 «Улыбка» муниципального образования города – курорта Анапа (далее - Положение) определяет правила работы Телефона доверия по вопросам в сфере образования в Муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении детском саду № 35 «Улыбка» муниципального образования города-курорта Анапа (далее Телефон доверия).

1.2. Цель работы Телефона доверия - совершенствование отношений в сфере образования, повышение качества образования, обеспечение прав участников образовательных отношений в МБДОУ

1.3. Задачи Телефона доверия:

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

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

3) Предотвращение конфликтов между участниками образовательных отношений в МБДОУ.

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 МБДОУ и родителей (законных представителей) воспитанников.

1.4. Телефон доверия является компонентом внутренней системы оценки качества образования в Учреждении.

1.5. Работа Телефона доверия регламентируются настоящим Порядком и Порядком рассмотрения обращений граждан в МБДОУ.

## 2. Ответственные за организацию работы Телефона доверия

2.1. Ответственным лицом за организацию работы Телефона доверия является заведующий МБДОУ (далее Ответственное лицо). Ответственное лицо назначается приказом заведующего МБДОУ и обеспечивает организацию работы Телефона доверия в соответствии с настоящим Порядком и Порядком рассмотрения обращений граждан в МБДОУ.

2.2. Приказом заведующего МБДОУ назначается Уполномоченное лицо, обеспечивающее непосредственную работу Телефона доверия (далее Уполномоченное 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 Учреждения по вопросам работы Телефона

доверия;

- контроль за работой Уполномоченного лица;
- контроль за соблюдением настоящего Порядка;
- выполнение и предоставление заведующего МБДОУ ежемесячного, ежеквартального и годового анализа работы Телефона доверия;
- подготовку и внесение предложений руководителю Учреждения 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 педагогическими работниками, иными сотрудниками Учреждения 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, заведующего МБДОУ 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 МБДОУ 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 МБДОУ. В этом случае решение по возникшей ситуации принимает непосредственно заведующий МБДОУ.

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 МБДОУ, 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 даётся 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 МБДОУ,

- либо по его желанию суть его устного обращения регистрируется Уполномоченным лицом и передаётся для дальнейшего рассмотрения и ответа в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в МБДОУ,

- либо, если обращение предполагает проведение телефонной консультации или беседы, то в этом случае суть обращения передаётся Уполномоченным лицом специалисту МБДОУ, 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 передаётся лично и (или) телефонограммой либо заведующему МБДОУ, либо сотруднику МБДОУ, 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 МБДОУ, либо заместитель, либо соответствующий сотрудник МБДОУ незамедлительно принимает меры по решению вопросов, связанных с соблюдением прав участников образовательных отношений. О принятом по обращению решении обратившийся гражданин информируется по телефону либо заведующим МБДОУ, либо воспитателем МБДОУ, 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 МБДОУ, либо соответствующий сотрудник (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 МБДОУ

3.8. Если при обращении на Телефон доверия МБДОУ 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 8 (86133) 95-2-08.

3.11. Время работы Телефона доверия - с 8-00 до 16-00 в рабочие дни.

3.12. 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.

3.13. Информация о режиме работы Телефона доверия в Учреждении доводится до сведения граждан путем размещения её на официальном сайте, информационных стендах дошкольного образовательного учреждения и иных информационных ресурсах.