

Принято:
Протокол педагогического совета
МДОУ « Центр развития ребенка -
детский сад « Гусельки»
от 30.09.2022г. № 2

Утверждено:
Приказом заведующего
МДОУ « Центр развития ребенка -
детский сад « Гусельки»
от 03.10.2022г. № 210



Порядок работы телефона доверия по вопросам в сфере образования в

МДОУ « Центр развития ребенка - детский сад « Гусельки»

1. Общие положения

- 1.1. Настоящий Порядок определяет правила работы Телефона доверия по вопросам в сфере образования в МДОУ «Центр развития ребенка - детский сад «Гусельки» (далее - Телефон доверия).
- 1.2. Цель работы Телефона доверия - совершенствование отношений в сфере образования, повышение качества образования, обеспечение прав участников образовательных отношений в МДОУ «Центр развития ребенка - детский сад «Гусельки» (далее - Организация)
- 1.3. Задачи Телефона доверия:
 - 1) Предоставление оперативной информации и оказание оперативной консультативной помощи участникам образовательных отношений в Организации;
 - 2) Оперативное оказание педагогической, психологической, юридической и иной помощи воспитанникам и их родителям (законным представителям).
 - 3) Предотвращение конфликтов между участниками образовательных отношений в Организации.
 - 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 Организации и родителей (законных представителей) воспитанников.
- 1.4. Телефон доверия является компонентом внутренней системы оценки качества образования в Организации.
- 1.5. Работа Телефона доверия регламентируются настоящим Порядком и Порядком рассмотрения обращений граждан в Организации.

2. Ответственные за организацию работы Телефона доверия

- 2.1. Ответственным лицом за организацию работы Телефона доверия является заведующий Организации (далее Ответственное лицо). Ответственное лицо обеспечивает организацию работы Телефона доверия в соответствии с настоящим Порядком и Порядком рассмотрения обращений граждан в дошкольном образовательном учреждении.

2.2. Ответственное лицо обеспечивает:

- организацию взаимодействия педагогических работников, иных сотрудников Организации по вопросам работы Телефона доверия;
- контроль за соблюдением настоящего Порядка;
- выполнение анализа работы Телефона доверия;
- подготовку и внесение предложений по вопросам совершенствования работы Телефона доверия.
- приём и регистрацию обращений, поступивших на Телефон доверия;
- информирование обратившихся граждан по поступившим от них вопросам в пределах своей компетенции;
- взаимодействие с педагогическими работниками по вопросам, поступившим на Телефон доверия, и относящимся к их компетенции 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;
- осуществление мониторинга поступивших звонков на Телефон доверия и принятых в соответствии с ними мер;

2.3. 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 Ответственным 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 Организации, 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.

Журнал работы телефона доверия

№ п/п	Дата и время поступления сообщения	Ф.И.О заявителя, контактный телефон, адрес проживания	Содержание сообщения	Ф.И.О сотрудника, который принял сообщение	Дата и время ответа на обращение	Информация о принятом по обращению решению

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 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 Ответственного лица по работе Телефона доверия,
- гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в Организации,
- либо по его желанию суть его устного обращения регистрируется Ответственным лицом и передаётся для дальнейшего рассмотрения и ответа в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в Организации,
- либо, если обращение предполагает проведение телефонной консультации или беседы, то в этом случае суть обращения передаётся специалисту Организации, 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 Ответственное 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 сотруднику Организации, 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 Ответственное лицо незамедлительно принимает меры по решению вопросов, связанных с соблюдением прав участников образовательных отношений. О принятом по обращению решении обратившийся гражданин информируется по телефону. Результаты рассмотрения каждого обращения заносятся 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 Организации.

3.8. Если при обращении на Телефон доверия Организации 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 (81751) 2-13-29

3.11. Время работы Телефона доверия - с 8.00 до 12.00 и с 13.00 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 Организации доводится до сведения граждан путем размещения её на официальном сайте, информационных стендах дошкольного образовательного учреждения.

Мнение родителей учтено.

Председатель Родительского комитета

_____ /Егорова М.А.

« 03 » 10 2022г.