

**ПРИНЯТО:**

общим собранием работников  
Учреждения МДОАУ № 195  
Протокол № 14 от 27.12.2019 г.

**УТВЕРЖДЕНО:**

приказом МДОАУ №195  
№ 167 от 27.12.2019 г.  
Заведующий МДОАУ № 195  
О.Н.Шевелькова



**ПОЛОЖЕНИЕ**

о работе телефонной «горячей линии» для приема  
обращений граждан и юридических лиц по вопросам  
обучения и воспитания детей

**в муниципальном дошкольном образовательном  
автономном учреждении «Детский сад №195»**

## ПОЛОЖЕНИЕ

*о работе телефонной «горячей линии» для приема обращений граждан и юридических лиц по вопросам обучения и воспитания детей в муниципальных образовательных учреждениях города Оренбурга*

1. Настоящее Положение о работе телефонной «горячей линии» для приема обращений граждан и юридических лиц (далее – Положение) регламентирует порядок приема, регистрации и рассмотрения обращений граждан и юридических лиц по вопросам обучения и воспитания детей в муниципальных образовательных учреждениях города Оренбурга.

2. Организацию приема обращений граждан и юридических лиц, поступивших по телефонной «горячей линии» (далее – «горячая линия») осуществляет заместитель начальника управления – начальник отдела муниципальной службы, кадрового и документационного обеспечения (далее заместитель).

3. Прием обращений граждан и юридических лиц по «горячей линии» производится специалистом, указанным в п.3 настоящего распоряжения ежедневно с 10.00. до 13.00., кроме выходных и праздничных дней (далее специалист).

4. Специалист выполняет обязанности, возложенные на него в соответствии с настоящим Положением.

5. Информация о гражданине, обратившемся по «горячей линии», его телефон или адрес, содержание обращения заносятся специалистом в журнал учета установленной формы (приложение к Положению).

В журнале учета ведется сквозная нумерация в течение года, начиная с первого числа наступившего года.

Порядок хранения журнала учета, определяет заместитель.

6. Специалист в пределах своей компетенции дает консультации и разъяснения по поставленным вопросам либо разъясняет заявителю о необходимости обратиться в другие учреждения или организации по компетенции.

7. Об обращениях, которые требуют дополнительной проверки и изучения, специалист информирует заместителя в день регистрации обращения и передает краткое содержание обращения в письменном виде.

9. В случае если поступившее обращение содержит информацию о несоблюдении муниципальными служащими управления образования администрации города Оренбурга ограничений и запретов, о конфликте интересов, а также о неисполнении ими обязанностей, установленных Федеральными законами и Указами, постановлениями (распоряжениями) Оренбургской области или администрации города Оренбурга, поступившее обращение по представлению

адского и документационного обеспечения направляется для рассмотрения в комиссию по урегулированию конфликта интересов в управлении образования администрации г. Оренбурга.

10. Специалист осуществляет контроль за прохождением и подготовкой ответов на обращения граждан и юридических лиц, поступившие на «горячую линию». В случаях, когда по поступившему обращению ответ заявителю был дан по телефону, специалист вносит соответствующую запись в журнал о результатах рассмотрения обращения.

11. Специалист ежемесячно проводит анализ поступивших обращений на «горячую линию» и докладывает о результатах заместителю начальника управления начальнику отдела муниципальной службы, кадрового и документационного обеспечения.

12. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий и принятием решений, определенных настоящим Положением, осуществляется заместителем начальника управления – начальником отдела муниципальной службы, кадрового и документационного обеспечения.

13. На обращение, в котором отсутствует фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина и его адрес, ответ не дается.

Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью должностных лиц, а также членов их семей, остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а гражданину, направившему такое обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

14. Должностные лица управления образования администрации города Оренбурга, работающие с информацией, полученной по телефону «горячей линии», несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с законодательством Российской Федерации.