Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение
«Усть-Салдинская средняя общеобразовательная школа»

Принято на заседании педагогического совета пр. № 2 от 26.12. 2023 г.	Утверждаю _____ И.о. директора школы Мамаева М.В. пр. № 17 от 09.01. 2024 г.

Порядок работы телефона доверия по вопросам в сфере образования в МКОУ «Усть-Салдинская СОШ»

1. Общие положения

Настоящий порядок определяет Правила работы Телефона доверия по вопросам в сфере образования Муниципального казенного общеобразовательного учреждения «Усть-Салдинская СОШ», (Далее - Телефон доверия).

Цель работы Телефона доверия - совершенствование отношений в сфере образования, обеспечение прав участников образовательных отношений в общеобразовательном учреждении.

Задачи Телефона доверия:

- предоставление оперативной информации и оказание оперативной консультации участникам образовательных отношений в общеобразовательном учреждении;
- оперативное оказание педагогической, психологической, юридической и иной помощи обучающимся и их родителям (законным представителям);
- предотвращение конфликтов между участниками образовательных отношений вобщеобразовательном учреждении;
- оперативное принятие решений по жалобам со стороны участников образовательныхотношений;
- совершенствование системы внутренней оценки качества образования;
- совершенствование системы оперативного взаимодействия по вопросам в сфере образования руководства общеобразовательного учреждения и родителей (законныхпредставителей) обучающихся

Телефон доверия является компонентом внутренней системы оценки качества образования в общеобразовательном учреждении.

Работа Телефона доверия регламентируется настоящим Порядком и Порядком рассмотрения обращения граждан в общеобразовательном учреждении.

1. Ответственные за организацию Телефона доверия

Ответственными лицами за организацию Телефона доверия является заместитель директора школы, курирующий воспитательную работу (далее Ответственное лицо).

Ответственное лицо назначается приказом директора школы и обеспечивает организацию работы Телефона доверия в соответствии с настоящим Порядком и Порядком рассмотренияобращений граждан в общеобразовательном учреждении.

Ответственное лицо обеспечивает:

- организацию взаимодействия Уполномоченного лица, других заместителей директора школы, председателей методических объединений учителей, иных сотрудников школыпо вопросам работы Телефона доверия;
- контроль за работой Уполномоченного лица;
- контроль за соблюдением настоящего Порядка;
- выполнение и предоставление директору школы ежемесячного, ежеквартального игодового анализа работы Телефона доверия;
- подготовку и внесение предложений директору школы по вопросам совершенствованияработы Телефона доверия.
- прием и регистрацию обращений, поступивших на Телефон доверия;
- информирование обратившихся граждан по поступившим от них вопросам в пределахсвоей компетенции;
- взаимодействие с заместителями директора школы, классными руководителями, иными сотрудниками по вопросам, поступившим на Телефон доверия, и относящимся ккомпетенции соответствующих специалистов в целях их рассмотрения и решения;
    - ведение журнала работы Телефона доверия в соответствии с настоящим Порядком;

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 директора учреждения. В этом случае решение по возникшей ситуации принимает непосредственно директор.

Лица, работающие с информацией, полученной по Телефону доверия, несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных

сведений всоответствии с действующим законодательством.

2. Организация работы Телефона доверия

Каждое обращение, поступившее на Телефон доверия, регистрируется в журнале работы Телефона доверия, при этом в журнал заносятся следующие сведения:

- дата и время поступления обращения;
- данные заявителя - фамилия, имя, отчество, контактный телефон, адрес проживания (при отсутствии данных указание на анонимность);
- содержание обращения;
- должность и ФИО сотрудника общеобразовательного учреждения, которому передано обращение (для рассмотрения, проведения консультации, беседы, принятия срочных мер, иное)
- дата и время ответа на обращение, в том числе информирования по телефону и письменного ответа;
- краткая информация о принятом по обращению решении.

Обращения, поступившие в течение календарного года, нумеруются в хронологическом порядке.

В случае если изложенные в устном обращении просьбы, факты и обстоятельства носят справочный характер, являются очевидными и не требуют дополнительного рассмотрения, ответ лицом сразу дается по телефону, о чем делается соответствующая запись в журналеработы Телефона доверия.

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 общеобразовательномучреждении,
- либо если обращение предполагает проведение телефонной консультации или беседы, то в этом случае суть обращения передается ответственным лицом специалисту общеобразовательного учреждения, 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.

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 передается лично и (или) телефонограммой либо заместителю директора, курирующему соответствующее направление работы школы, либо специалисту, в чьей компетенции находится изложенный в обращении вопрос, связанный с соблюдением прав участника (-ов) образовательных отношений.

При получении информации об обращении гражданина на Телефон доверия заместитель директора, курирующий соответствующее направление работы общеобразовательного учреждения, либо соответствующий специалист незамедлительно принимает меры по решению вопросов, связанных с соблюдением прав участников образовательных отношений. О принятом по обращению решении обратившийся гражданин информируется по телефону либо заместителем директора, курирующим соответствующее направление работы общеобразовательного учреждения, либо специалистом, в чьей компетенции находится изложенный в обращении вопрос.

Если при обращении на Телефон доверия общеобразовательного учреждения 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 подготавливающим, совершающим или совершившим, и обращение направляется в государственные органы в соответствии с их компетенцией

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 новыедоводы и обстоятельства.

Прием поступающих на Телефон доверия обращений осуществляется на телефонный номер 8(834389) 2-14-83

Время работы Телефона доверия - с 9-00 до 16-00 в рабочие дни.

Информация о режиме работы Телефона доверия в общеобразовательном учреждении доводится до сведения граждан путем размещения ее на информационных стендах общеобразовательного учреждения и иных информационных ресурсах.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 487335726471474211034024297916462361476713766797

Владелец Мамаева Марина Викторовна

Действителен С 20.08.2023 по 19.08.2024