|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложениек приказу управления образования администрации города Ковроваот « \_\_\_\_\_ » ноября 2013 г. № \_\_\_\_ |

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о телефонной «горячей линии» управления образования администрации города Коврова по фактам незаконных сборов денежных средств с родителей обучающихся в муниципальных образовательных учреждениях**

1. Настоящее Положение о телефонной «горячей линии» управления образования администрации города Коврова по фактам незаконных сборов денежных средств с родителей обучающихся в муниципальных образовательных учреждениях (далее – Положение) устанавливает порядок работы «горячей линии» управления образования по вопросам выявления фактов незаконных сборов денежных средств с родителей обучающихся муниципальных образовательных учреждениях города Коврова (далее – «горячая линия») и организации работы с обращениями граждан, полученными по телефонам «горячей линии» о фактах незаконных сборов денежных средств с родителей обучающихся в муниципальных образовательных учреждениях города Коврова.
2. «Горячая линия» - это канал связи с гражданами, созданный в целях оперативного реагирования на факты незаконных сборов денежных средств с родителей обучающихся в образовательных организациях, а также для обеспечения защиты прав и законных интересов граждан.
3. Для работы «горячей линии» управления образования администрации города Коврова (далее – управление образования) выделены три линии телефонной связи.
4. Телефон «горячей линии» управления образования устанавливается в служебном помещении приёмной управления образования (49232) 3-18-42, отдела  организационной и кадровой работы управления образования (49232) 2-22-16, заведующего социально-психологической службой при управлении образования (49232) 2-32-18.
5. Прием и учет обращений граждан, поступающих на «горячую линию» (далее – обращения), осуществляется сотрудниками управления образования в соответствии с должностной инструкцией.
6. Режим функционирования «горячей линии»:

*понедельник - с 9.00. до 12.00*

*пятница - с 10.00. до 12.00.*

1. Обращения по телефонам «горячей линии» оформляются по форме, установленной [приложением № 1 к настоящему Положению](file:///C%3A%5CDocuments%20and%20Settings%5Cadmin%5C%D0%A0%D0%B0%D0%B1%D0%BE%D1%87%D0%B8%D0%B9%20%D1%81%D1%82%D0%BE%D0%BB%5C%D0%9A%D0%9E%D0%9D%D0%A2%D0%A0%D0%9E%D0%9B%D0%AC%20%D0%A4%D0%97%5C30%20%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%BF%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%81%20%D0%BC%D0%B5%D1%80%20%D0%BF%D0%BE%20%D0%BF%D0%BE%D0%B1%D0%BE%D1%80%D0%B0%D0%BC%5C30%20%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D0%B7%20%D0%B3%D0%BE%D1%80%D1%8F%D1%87%D0%B0%D1%8F%20%D0%BB%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%8F%5C%D0%9F%D0%9E%D0%9B%D0%9E%D0%96%D0%95%D0%9D%D0%98%D0%95%20%D0%BE%20%D0%B3%D0%BE%D1%80%D1%8F%D1%87%D0%B5%D0%B9%20%D0%BB%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D0%B8.doc#Par91#Par91) в учетной карточке обращения, поступившего на «горячую линию» управления образования по фактам незаконных сборов денежных средств с родителей обучающихся в муниципальных образовательных учреждениях (далее – учетная карточка).
2. Учетные карточки до окончания текущего рабочего дня фиксируются в журнале регистрации обращений граждан на «горячую линию» по форме, установленной приложением № 2 к настоящему Положению.
3. Контроль заполнения и регистрации учетных карточек, а так же обобщение и анализ поступивших обращений осуществляется ответственным сотрудником управления образования.
4. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно, о чем делается запись в учетной карточке. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
5. Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений по телефонам «горячей линии» осуществляется в пределах своей компетенции канцелярией управления образования (заместителем начальника управления образования).

12. При наличии в обращениях абонентов информации, относящейся к компетенции правоохранительных и иных государственных органов, информация направляется в соответствующие органы.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 1к Положению о телефонной «горячей линии» Управления образования администрации города Коврова  |
| Дата обращения | Учетная карточка обращения, поступившего на «горячую линию» управления образования  |
| № *(указывается регистрационный номер обращения по журналу регистрации* |
| ФИО (указывается Ф.И.О. абонента, либо иная информация, которую он счел возможным о себе сообщить либо делается запись о том, что абонент Ф.И.О.(иную информацию о себе) не сообщил) |
| Место проживания: (указывается адрес, который сообщил абонент: либо делается запись о том, что абонент адрес не сообщил) |
| Является ли обратившийся потребителем образовательных услуг | да | нет |
| Контактный телефон: (номер телефона, с которого звонил и/или который сообщил абонент, либо делается запись о том, что телефон не определился и/или абонент номер телефона не сообщил) |
| Содержание обращения | Наименование образовательной организации |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Виды нарушения | Разъяснено | Требуется письменный ответ |
| законодательство | куда обратиться |
| нет | да |
|  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

 |
| Меры, принятые по обращению |
| Прием провел  | фамилия | подпись |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 2к Положению о телефонной «горячей линии» управления образования администрации города Коврова |

**Журнал регистрации**обращений граждан на «горячую линию» управления образования администрации города Коврова

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Дата(число, месяц, год)** | **№ контрольной карточки обращения** | **Ф.И.О. сотрудника, зарегистрировавшего обращение** | **Дата снятия с контроля исполнения** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |