|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение  к приказу управления образования администрации города Коврова  от « \_\_\_\_\_ » 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:\Documents%20and%20Settings\admin\Рабочий%20стол\КОНТРОЛЬ%20ФЗ\30%20комплекс%20мер%20по%20поборам\30%20приказ%20горячая%20линия\ПОЛОЖЕНИЕ%20о%20горячей%20линии.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 № 1 к 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 № 2 к 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** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |