



Утверждаю:  
Заведующий МБДОУ № 34  
\_\_\_\_\_ Е.В. Александрова

Приказ № 31  
от « 21 » 12 \_\_\_\_\_ 2015 г.

Согласовано:  
Родительский комитет МБДОУ № 34  
Протокол № 21  
от « 17 » 12 \_\_\_\_\_ 2015 г

Рассмотрено:  
На Педагогическом совете МБДОУ № 34  
Протокол № \_\_\_\_\_  
от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

**Порядок работы Телефона доверия  
по вопросам в сфере образования  
в Муниципальном бюджетном дошкольном образовательном  
учреждении «Детский сад №34 «Ромашка» общеразвивающего вида  
с приоритетным осуществлением деятельности  
по художественно-эстетическому развитию детей»**

## 1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет правила работы Телефона доверия по вопросам в сфере образования (далее Телефон доверия) в Муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад №34 «Ромашка» общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому развитию детей» (далее МБДОУ).

1.2. цель работы Телефона доверия – совершенствование отношений в сфере образования, повышения качества образования, обеспечения прав участников образовательных отношений в МБДОУ.

1.3. Задачи Телефона доверия:

- Предоставления оперативной информации и оказание оперативной консультативной помощи участникам образовательных отношений в МБДОУ.
- Оперативное оказание педагогической, психологической, юридической и иной помощи воспитанниками их родителям (законным представителям).
- Предотвращения конфликтов между участниками образовательных отношений в МБДОУ.
- Оперативное принятие решений по жалобам со стороны участников образовательных отношений.
- Совершенствование системы внутренней оценки качества образования.
- Совершенствование системы оперативного взаимодействия по вопросам в сфере образования руководства МБДОУ и родителей (законных представителей) воспитанников.

1.4. Телефон доверия является компонентом внутренней системы оценки качества образования в МБДОУ.

1.5. Работа Телефона доверия регламентируются настоящим Порядком и Порядком рассмотрения обращений граждан в дошкольном образовательном учреждении.

## 2. Ответственные за организацию работы Телефона доверия

2.1. Ответственным лицом за организацию работы Телефона доверия является старший воспитатель дошкольного образовательного учреждения (или иное назначенное руководителем дошкольного образовательного учреждения лицо) (далее Ответственное лицо). Ответственное лицо назначается приказом руководителя МБДОУ и обеспечивает организацию работы Телефона доверия в соответствии с настоящим Порядком и Порядком рассмотрения обращений граждан в МБДОУ.

2.2. Ответственное лицо обеспечивает:

- организацию взаимодействия педагогических работников, иных сотрудников МБДОУ по вопросам работы Телефона доверия;
- контроль за соблюдением настоящего Порядка;
- выполнение и предоставление руководителю МБДОУ годового анализа работы Телефона доверия;
- подготовку и внесение предложений руководителю МБДОУ 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;

- 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;

2.5. При отказе сотрудника дошкольного образовательного от рассмотрения обращения, поступившего на Телефон доверия, проведения необходимой консультации, беседы Ответственное лицо немедленно информирует об этом руководителя МБДОУ. В этом случае решение по возникшей ситуации принимает непосредственно руководитель МБДОУ.

2.6. 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:

- 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 дошкольного образовательного 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.

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 Ответственным лицом 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 дошкольном образовательном учреждении, 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 МБДОУ. Либо если обращение предполагает проведение телефонной консультации или беседы, то в этом случае суть обращения передаётся Ответственным лицом специалисту МБДОУ, 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, информация о поступившем обращении немедленно передаётся лично и (или) телефонограммой руководителю МБДОУ, либо сотруднику МБДОУ, 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 руководитель МБДОУ, либо старший воспитатель, либо соответствующий сотрудник дошкольного образовательного учреждения незамедлительно принимает меры по решению вопросов, связанных с соблюдением прав участников образовательных отношений. О принятом по обращению решении обратившийся гражданин информируется по телефону либо руководителем дошкольного образовательного учреждения, старшего воспитателя, либо специалистом дошкольного образовательного учреждения, в чьей компетенции находится изложенный в обращении вопрос, в течение 3 часов после получения им обращения гражданина от Ответственного лица. Также о принятом по обращению решении руководитель МБДОУ, старший воспитатель, либо соответствующий сотрудник МБДОУ (сразу после информирования гражданина) соответствующую информацию по телефону и (или) лично передают Ответственному лицу. Результаты рассмотрения каждого обращения заносятся Ответственным лицом 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 дошкольном образовательном учреждении.

3.8. Если при обращении на Телефон доверия МБДОУ 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.

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 (39161) 3-42-44.

3.11. Время работы Телефона доверия - с 8.00 до 17.00 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 МБДОУ доводится до сведения граждан путем размещения её на официальном сайте, информационных стендах МБДОУ.