

**муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение № 53
«Детский сад комбинированного вида
(МБДОУ № 53 «Детский сад комбинированного вида)**

УТВЕРЖДАЮ
Заведующая МБДОУ № 53 «Детский сад
комбинированного вида

_____/Е.Р. Касмынина/
«15» сентября 2023

**Положение
о «Телефоне доверия в МБДОУ № 53 «Детский сад комбинированного вида»**

1. Общие положения

«Телефон доверия» муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения № 53 «Детский сад комбинированного вида» (далее –ДОУ) представляет собой комплекс технических средств и организационных мероприятий, обеспечивающих возможность гражданам обращаться по телефону с предложениями, заявлениями, жалобами в администрацию муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения № 53 «Детский сад комбинированного вида». Правовую основу деятельности «Телефона доверия» составляют Конституция Российской Федерации, законодательство Российской Федерации, локальные акты муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения № 53 «Детский сад комбинированного вида».

2. Основные задачи

Основными задачами «Телефона доверия» являются:

- 2.1. Обеспечение приема и учета обращений граждан, поступающих в администрацию ДОУ на телефонный номер +7(384)228-39-11.
- 2.2. Организация рассмотрения обращений, поступивших в администрацию ДОУ на данный номер телефона.
- 2.3. Обеспечение информирования граждан о результатах рассмотрения, поступивших от них обращений.

3. Функции

Функциями «Телефона доверия» являются:

- 3.1. Обеспечение приема обращений граждан в адрес администрации ДОУ.
- 3.2. Своевременная обработка обращений для рассмотрения и принятия мер администрацией ДОУ.

3.3.Извещение заявителей о результатах рассмотрения их обращений.

3.4.Осуществление контроля за полным и своевременным рассмотрением обращений граждан, поступивших на «Телефон доверия».

3.5. Анализ вопросов, поднимаемых гражданами по «Телефону доверия».

3.6. Обобщение и анализ обращений граждан с целью выявления и устранения причин, порождающих обоснованные жалобы.

4.Работа «Телефона доверия»

4.1.Прием информации, поступающей на «Телефон доверия» +7(384)228-39-11 осуществляется в кабинете администрации ДОУ с 8 до 17 час ежедневно, кроме нерабочих и праздничных дней.

4.2. Организацию работы «Телефона доверия» осуществляет заведующий ДОУ.

4.3. Регистрация обращений граждан осуществляется в специальном журнале.

4.4. Назначенное лицо, отвечающее за работу «Телефона доверия» ежедневно: осуществляет прием и распечатку обращений граждан, поступающих на «Телефон доверия»; проводит регистрацию обращений граждан в журнале регистрации и направляет письменное обращение заведующей ДОУ; обеспечивает контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан, ежедневно готовит информацию для доклада заведующей. Текущее освещение информации о результатах рассмотрения обращений граждан, поступивших на «Телефон доверия», осуществляет заведующий ДОУ через источники информирования.

4.5. Обращения граждан, поступившие на «Телефон доверия», рассматриваются в сроки, установленные законодательством. В случае если факты, содержащиеся в обращениях граждан, требуют экстренного принятия решений, они рассматриваются в срок, установленный в резолюции на обращении. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней, на основании письменного обоснования.

Приложение 1
к Положению о «Телефоне доверия в МБДОУ № 53
«Детский сад комбинированного вида»

Журнал
регистрации обращений граждан и организаций по «Телефону доверия» по вопросам
противодействия коррупции в МБДОУ № 53 «Детский сад комбинированного вида»

№ п/п	Дата (число, месяц, год) и время (час, мин.)	Ф.И.О., адрес, телефон абонента	Краткое содержание обращения	Ф.И.О. сотрудника, зарегистрировавшего обращение, подпись	Результаты рассмотрения обращения, куда направлено (исх. №, дата)

Приложение 2
к Положению о «Телефоне доверия в МБДОУ № 53
«Детский сад комбинированного вида»

Обращение, поступившее на «Телефон доверия» в МБДОУ № 53 «Детский сад комбинированного вида»

Дата, время; _____

(указывается дата, время поступления сообщения (число, месяц, год, час., мин.)

Фамилия, имя, Отчество: _____

(указывается Ф.И.О. абонента,

либо делается запись о том, что абонент Ф.И.О. не сообщил)

Место проживания: _____

(указывается адрес, который сообщил абонент:

почтовый индекс, республика, область, район, населенный пункт, название улицы, дом, корпус, квартира,

либо делается запись о том, что абонент адрес не сообщил)

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: _____

Обращение принял: _____

(должность, фамилия и инициалы, подпись лица, принявшего сообщение)

Результат рассмотрения: _____

(куда направлено (номер, дата исходящего письма))
