

"ПРИНЯТО"

Решением Общего собрания
работников Государственного
бюджетного дошкольного
образовательного учреждения детского
сада № 15 Кировского района
Санкт-Петербурга
Протокол № 7 от 28.10.2021г.

Председатель собрания
_____ О.В. Сергиенкова
(подпись) (расшифровка)

«УЧТЕНО»

Мнение Совета родителей

Протокол заседания № 5 от 29.10.2021г.

"УТВЕРЖДЕНО"

Приказом по государственному
бюджетному дошкольному
образовательному учреждению
детскому саду № 15
Кировского района Санкт-Петербурга
от «03» ноября 2021 г. № 365-од

Заведующий _____ Н.Г. Валявская
(подпись) (расшифровка)

**Положение
о порядке работы Телефона доверия в сфере образования
Государственного бюджетного дошкольного образовательного учреждения
детского сада № 15 Кировского района Санкт-Петербурга
(ГБДОУ детский сад № 15 Кировского района Санкт-Петербурга)**

Санкт-Петербург
2021

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке работы телефона доверия в сфере образования (далее – Порядок) разработано для государственного бюджетного дошкольного образовательного учреждения детского сада № 15 Кировского района Санкт-Петербурга (далее – дошкольное образовательное учреждение; ГБДОУ). Настоящий Порядок определяет правила работы Телефона доверия по вопросам в сфере образования в дошкольном образовательном учреждении (далее Телефон доверия).

1.2. Цель работы Телефона доверия – совершенствование отношений в сфере образования, повышение качества образования, обеспечение прав участников образовательных отношений в ГБДОУ.

1.3. Задачи Телефона доверия:

1) Предоставление оперативной информации и оказание оперативной консультативной помощи участникам образовательных отношений в ГБДОУ;

2) Оперативное оказание педагогической, психологической, юридической и иной помощи воспитанникам и их родителям (законным представителям).

3) Предотвращение конфликтов между участниками образовательных отношений в дошкольном образовательном учреждении.

4) Оперативное принятие решений по жалобам со стороны участников образовательных отношений;

5) Совершенствование системы внутренней оценки качества образования.

6) Совершенствование системы оперативного взаимодействия по вопросам в сфере образования руководства ГБДОУ и родителей (законных представителей) воспитанников.

1.4. Телефон доверия является компонентом внутренней системы оценки качества образования в дошкольном образовательном учреждении.

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 заведующий ГБДОУ (далее - Ответственное лицо). Ответственное лицо обеспечивает организацию работы Телефона доверия в соответствии с настоящим Порядком и Порядком рассмотрения обращений граждан в дошкольном образовательном учреждении.

2.2. Приказом руководителя ГБДОУ назначается Уполномоченное лицо, обеспечивающее непосредственную работу Телефона доверия (далее - Уполномоченное лицо). Уполномоченное лицо находится в непосредственном подчинении у Ответственного лица по вопросам работы Телефона доверия.

2.3. Ответственное лицо обеспечивает:

- организацию взаимодействия Уполномоченного лица, педагогических работников, иных сотрудников дошкольного образовательного учреждения по вопросам работы Телефона доверия;

- контроль за работой Уполномоченного лица;

- контроль за соблюдением настоящего Порядка;

- выполнение и анализ ежемесячного, ежеквартального и годового анализа работы Телефона доверия;

- подготовку и внесение предложений по вопросам совершенствования работы Телефона доверия.

2.4. Уполномоченное лицо обеспечивает:

- приём и регистрацию обращений, поступивших на Телефон доверия;

- информирование обратившихся граждан по поступившим от них вопросам в пределах своей компетенции;

- взаимодействие с педагогическими работниками, иными сотрудниками дошкольного образовательного учреждения по вопросам, поступившим на Телефон доверия, и

относящимся к компетенции соответствующих специалистов в целях их рассмотрения и решения;

- учёт, контроль выполнения необходимых консультаций, бесед по Телефону доверия, контроль информирования обратившегося гражданина о принятых по его обращению решений;

- ведение журнала обращений;

- внесение предложений Ответственному лицу по совершенствованию работы Телефона доверия;

- осуществление мониторинга поступивших звонков на Телефон доверия и принятых в соответствии с ними мер;

- подготовку для Ответственного лица информации по работе Телефона доверия для проведения соответствующего анализа в установленные сроки.

2.5. При отказе сотрудника дошкольного образовательного от рассмотрения обращения, поступившего на Телефон доверия, проведения необходимой консультации, беседы Уполномоченное лицо немедленно информирует об этом Ответственное лицо.

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 Уполномоченным лицом в журнале обращения граждан, при этом в журнал заносятся следующие сведения:

- а) дата и время поступления обращения;

- б) данные заявителя - фамилия, имя, отчество, контактный телефон, адрес проживания (при отсутствии данных указание на анонимность);

- в) содержание обращения;

- г) должность и ФИО сотрудника дошкольного образовательного учреждения, которому передано обращение (для рассмотрения, проведения консультации, беседы, принятия срочных мер, иное)

- д) 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 Уполномоченным 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 Уполномоченного 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 Уполномоченным лицом и передаётся для дальнейшего рассмотрения и ответа в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в дошкольном образовательном учреждении,

- либо, если обращение предполагает проведение телефонной консультации или беседы, то в этом случае суть обращения передаётся Уполномоченным лицом специалисту дошкольного образовательного 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.

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, то информация о поступившем обращении немедленно передаётся лично и (или) телефонограммой либо руководителю ГБДОУ, либо старшему воспитателю, либо сотруднику дошкольного образовательного учреждения, 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 ГБДОУ, 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 ГБДОУ, либо старшим воспитателем, либо специалистом дошкольного образовательного учреждения, в чьей компетенции находится изложенный в обращении вопрос, в течение 3 часов после получения им обращения гражданина от Уполномоченного лица. Результаты рассмотрения каждого обращения заносятся Уполномоченным 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 дошкольного образовательного 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 подготавливающем, совершающем или совершившем, 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 (812) 368-74-35.**

3.11. Время работы Телефона доверия - с 10-00 до 12-00 и с 15-00 до 17-00 в рабочие дни с понедельника по пятницу.

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 дошкольном образовательном учреждении доводится до сведения граждан путем размещения её на официальном сайте, информационных стендах дошкольного образовательного учреждения и иных информационных ресурсах.

4. Заключительные положения

4.1. Настоящее Положение рассматривается и принимается на Общем собрании работников ГБДОУ, согласовывается с Советом родителей ГБДОУ, утверждается приказом заведующего ГБДОУ. Положение вступает в силу с момента издания приказа о принятии Положения.

4.2. Настоящему Положению должны следовать все сотрудники ГБДОУ.

4.3. Принимаемые на работу сотрудники знакомятся с данным Положением в течение одного месяца.

4.4. Настоящее Положение вступает в силу с момента его подписания, может изменяться и дополняться.

4.5. Срок действия Положения не ограничен.

4.6. При изменении законодательства в Положение вносятся изменения в установленном законом порядке. После принятия Положения (или изменений и дополнений отдельных пунктов и разделов) в новой редакции предыдущая редакция автоматически отменяется.