

## ПОЛОЖЕНИЕ

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

1. Настоящее Положение о телефонной «горячей линии» управления образования администрации города Коврова по фактам незаконных сборов денежных средств с родителей обучающихся муниципальных образовательных учреждений (далее – Положение) устанавливает порядок работы «горячей линии» управления образования администрации города Коврова (далее – управление 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 муниципальных образовательных учреждений города Коврова.

2. «Горячая линия» - это канал связи с гражданами, созданный в целях оперативного реагирования на факты незаконных сборов денежных средств с родителей обучающихся образовательных организаций, а также для обеспечения защиты прав и законных интересов граждан.

3. Для работы «горячей линии» управления образования выделены три линии телефонной связи.

4. Телефон «горячей линии» управления образования устанавливается в служебном помещении приёмной управления образования 8 (49232) 3-18-42, отдела организационной и кадровой работы управления образования 8 (49232) 6-30-78 и 8 (49232) 2-26-97.

5. Прием и учет обращений граждан, поступающих на «горячую линию» (далее – обращения), осуществляется работниками управления образования, назначенными приказом управления образования операторами телефонной «горячей линии» управления образования по фактам незаконных сборов денежных средств с родителей обучающихся муниципальных образовательных учреждений.

6. Режим функционирования «горячей линии»: понедельник-пятница с 09.00 до 16.00 (перерыв с 12.00. до 13.00).

7. Обращения по телефонам «горячей линии» оформляются по форме, установленной приложением № 1 к настоящему Положению в учетной карточке обращения, поступившего на «горячую линию» управления образования по фактам незаконных сборов денежных средств с родителей обучающихся муниципальных образовательных учреждений (далее – учетная карточка).

8. Учетные карточки до окончания текущего рабочего дня фиксируются в журнале регистрации обращений граждан на «горячую линию» по форме, установленной приложением № 2 к настоящему Положению.

9. Контроль заполнения и регистрации учетных карточек, а так же обобщение и анализ поступивших обращений осуществляется ответственным сотрудником управления образования.

10. 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».

11. Контроль соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений по телефонам «горячей линии» осуществляется в пределах своей компетенции отделом организационной и кадровой работы управления образования (заместителем начальника, начальником отдела организационной и кадровой работы 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 по фактам незаконных сборов денежных  
средств с родителей обучающихся  
муниципальных образовательных учреждений

Учетная карточка обращения, поступившего на «горячую линию» управления образования администрации города Коврова по фактам незаконных сборов денежных средств с родителей обучающихся муниципальных образовательных учреждений				
Дата обращения				
№ (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 определен 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	

