Приложение

к приказу управления образования администрации города Коврова

от «28 » ноября 2013 г. № 431

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.

1. «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.

1. Для работы «горячей линии» управления образования администрации города

Коврова (далее - управление образования) выделены три линии телефонной связи.

1. 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.

1. Прием и учет обращений граждан, поступающих на «горячую линию» (далее -

обращения), осуществляется сотрудниками управления образования в соответствии с должностной инструкцией.

1. Режим функционирования «горячей линии»:

понедельник - с 9.00. до 12.00 пятница - с 10.00. до 12.00.

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 в муниципальных образовательных учреждениях (далее -учетная карточка).

1. Учетные карточки до окончания текущего рабочего дня фиксируются в

журнале регистрации обращений граждан на «горячую линию» по форме, установленной приложением № 2 к настоящему Положению.

1. Контроль заполнения и регистрации учетных карточек, а так же обобщение и

анализ поступивших обращений осуществляется ответственным сотрудником управления образования.

1. 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».

1. 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.