

**Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение № 179  
«Детский сад пристра и оздоровления»  
(МБДОУ № 179 «Детский сад пристра и оздоровления»)**

Согласовано  
Председатель профсоюзного комитета  
\_\_\_\_\_/Маскалева Е.А../

Утверждаю  
Заведующая МБДОУ № 179  
\_\_\_\_\_/Малыхина И.В.  
Приказ № 43 от 09.01.2023

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **о телефоне доверия**

## **МБДОУ № 179 «Детский сад пристра и оздоровления»**

#### **1. Общие положения**

«Телефон доверия» муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения № 179 «Детский сад пристра и оздоровления» (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 № 179 «Детский сад пристра и оздоровления»

Правовую основу деятельности «Телефона доверия» составляют Конституция Российской Федерации, законодательство Российской Федерации,

#### **2.ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ**

Основными задачами «Телефона доверия» являются:

- 2.1.Обеспечение приема и учета обращений граждан, поступающих в администрацию ДОУ на телефонный номер 51-95-01.
- 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.

3.7. Размещение на официальном сайте ДОУ информации о количестве, характере обращений граждан, основных результатах их рассмотрения.

#### **4.РАБОТА «ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ»**

4.1.Прием информации, поступающей на «Телефон доверия» 51-95-01

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,

-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.