

Муниципальное учреждение
«ОТДЕЛ ДОШКОЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ
ИТУМ-КАЛИНСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА»

УТВЕРЖДЕНО

Начальник

Т. Д. Ацаева

30.12.2019



ПОЛОЖЕНИЕ

30.12.2019 № 26

**о порядке рассмотрения
обращения граждан,
поступивших по «Телефону
доверия» МУ «ОДО Итум-
Калинского муниципального
района»**

с. Итум-Кали

1. Общие положения

«Телефон доверия» Отдела дошкольного образования Итум-Калинского муниципального района (далее - Телефон доверия) обеспечивает возможность граждан обращаться по телефону с предложениями, заявлениями, жалобами в адрес начальника Отдела дошкольного образования Итум-Калинского муниципального района (далее - ОДО).

Правовую основу деятельности Телефона доверия составляют Конституция Российской Федерации, законодательство Российской Федерации, правовые акты Правительства Российской Федерации, законодательство Чеченской Республики, правовые акты Чеченской Республики, постановления и распоряжения Правительства Чеченской Республики, муниципальные нормативно-правовые акты. Номер Телефона доверия ОДО - (8929) 893-45-95

2. Основные функции

Основными функциями Телефона доверия являются:

- организация централизованного сбора и учета обращений граждан, поступающих в адрес ОДО;
- обеспечение рассмотрения обращений по Телефону доверия;
- периодическое информирование начальника ОДО о количестве и характере обращений граждан по Телефону доверия, результатах их рассмотрения.

3. Задачи

Основные задачи Телефона доверия:

- обеспечение приема обращений граждан в следующие дни недели: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 9-00 до 18-00 часов;
- своевременная обработка и отправка обращений для рассмотрения и принятия мер в подведомственные учреждения согласно компетенции;

- извещение заявителей о результатах рассмотрения их обращений;
- осуществление контроля за полным и качественным рассмотрением обращений граждан, поступивших на Телефон доверия;
- анализ вопросов, задаваемых гражданами по Телефону доверия;
- обобщение обращений граждан с целью устранения причин, порождающих обоснованные жалобы.

4. Работа Телефона доверия

Прием информации, поступающей на Телефон доверия, общее руководство и организация работы Телефона доверия осуществляется уполномоченным специалистом отдела делопроизводства и информационного обеспечения ОДО.

Специалист, отвечающий за работу Телефона доверия, ежедневно:

- осуществляет прием и распечатку обращений граждан, поступающих на Телефон доверия;
- составляет аннотацию на обращения граждан;
- определяет организацию исполнителя обращения;
- проводит регистрацию обращений граждан согласно компьютерному учету;
- осуществляет отправку обращений на рассмотрение в подведомственные учреждения ОДО, согласно компетенции;
- обеспечивает контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан.

Обращения граждан, поступившие по Телефону доверия, рассматриваются в 10-дневный срок.

В случае, если факты, содержащиеся в обращениях граждан, требуют экстренного принятия решений, они рассматриваются в более короткий срок, что отражается в резолюции на обращение.

При необходимости продления срока выполнения поручения должностное лицо, которому дано поручение, за 2 дня до истечения срока обращается к начальнику ОДО с просьбой о продлении срока исполнения, при этом должны быть аргументированы причины, а также конкретные меры, принимаемые должностным лицом для выполнения поручения.

- организация централизованного сбора и учета обращений граждан, поступающих в адрес ОДО;

- обеспечение рассмотрения обращений по Телефону доверия;

- периодическое информирование начальника ОДО о количестве и характере обращений граждан по 1 телефону доверия, результатах их рассмотрения.

3. Задачи

Основные задачи Телефона доверия:

- обеспечение приема обращений граждан в следующие дни недели: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 9-00 до 18-00 часов;

- своевременная обработка и отправка обращений для рассмотрения и принятия мер в подведомственные учреждения согласно компетенции;