|  |  |
| --- | --- |
| **РАССМОТРЕНО**на заседании педагогического советаПротокол № 9 от 27.03.2020 г. |  **УТВЕРЖДАЮ**Директор С.Г. Дудковская \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Приказ № 54 от 31.03.2020 г. |

**Положение**

**о порядке приема обращений обучающихся и их родителей (законных представителей), поступающих на телефон «горячей линии»и «горячую линию» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в МБОУ «Школа № 93» для оперативного решения технических проблем и консультирования при реализации образовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования и дополнительных общеобразовательных программ с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, а также для обращений граждан по вопросам реализации образовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования и дополнительных общеобразовательных программ.**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефона «горячей линии» и «горячей линии» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в МБОУ «Школа № 93» для оперативного решения технических проблем и консультирования при реализации образовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования и дополнительных общеобразовательных программ с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, а также для обращений граждан по вопросам реализации образовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования и дополнительных общеобразовательных программ (далее - "горячая линия"), приема, регистрации и учета поступивших на него обращений.

1.2. Работа с обращениями граждан, поступившими на "горячую линию", осуществляется в соответствии с [Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](http://docs.cntd.ru/document/901978846), [Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных"](http://docs.cntd.ru/document/901990046), Федеральным законом от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», [Областным законом от 18.09.2006 N 540-ЗС "Об обращениях граждан"](http://docs.cntd.ru/document/802075871).

1.3. Аппарат телефона и компьютер "горячей линии" установлен в приемной директора МБОУ «Лицей № 93», расположенном по адресу: г. Ростов-на-Дону, пр. Ленина, 125/1, телефон "горячей линии": 293-05-81, E-mail: direktor\_93@inbox.ru
1.4. Прием обращений граждан по телефону "горячей линии" осуществляется ежедневно (кроме праздничных дней) с понедельника по пятницу с 09:00 до 18:00, в субботу - до 17:00. по электронной почте - круглосуточно.

1.5. Информация о функционировании и режиме работы "горячей линии" доводится до сведения обучающихся и их родителей (законных представителей) (граждане) через средства массовой информации путем размещения на официальном сайте школы http://school93.roovr.ru/ в сети Интернет, через социальную https://web.whatsapp.com/ и на информационных стендах.

1.6. Работник школы, ответственный за работу с телефонными обращениями граждан по "горячей линии" (далее - специалист), считается уполномоченным лицом и несет установленную законодательством Российской Федерации ответственность за полноту и правильность рассмотрения телефонных обращений граждан.

2. ПОРЯДОК ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ПО ТЕЛЕФОНУ "ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ"

2.1. Прием телефонных обращений граждан осуществляется в Приёмной директора школы в соответствии с настоящим Положением специалистом, ответственным за работу телефона "горячей линии".

2.2. Телефонные обращения граждан, поступившие в школу, подлежат обязательной регистрации.

Для учета обращений граждан на телефон "горячей линии" используется журнал учета, где указывается фамилия, имя, отчество гражданина, адрес проживания, краткое содержание его вопроса и результат рассмотрения.

2.3.При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению лицея, специалист дает разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.4. Предоставление информации гражданам осуществляется после представления ими персональных данных (фамилия, имя, отчество, номер домашнего телефона, почтовый адрес, по которому должен быть, при необходимости, направлен ответ) и изложения сути обращения.

2.5. Принятое телефонное сообщение оформляется специалистом лицея, ответственным за работу телефона "горячей линии", в письменном виде как обращение гражданина с пометкой "получено по "горячей линии" дата, время" и направляется на рассмотрение директору. Дальнейшая работа с ним осуществляется в порядке, предусмотренном для рассмотрения письменных обращений граждан.

3. ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ВЕДЕНИЮ

ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА

3.1. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании лицея, фамилии и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

3.2. Гражданам следует предложить назвать свои фамилию, имя, отчество, контактный номер телефона, почтовый адрес, по которому при необходимости должен быть направлен ответ.

3.3. Информация должна излагаться в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне. Речь должна носить официально-деловой характер. Недопустимо употребление просторечий, междометий, односложных ответов.

Телефонный разговор не должен прерываться отвлечением на другой звонок и другие обстоятельства.

В случае, когда звонящий настроен агрессивно, допускает употребление в речи ненормативной лексики, необходимо, не вступая в пререкания с ним, официальным тоном дать понять, что разговор в подобной форме недопустим, при этом инициатива стереотипа поведения должна принадлежать специалисту лицея.

Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации, как лицея, так и специалиста.

3.4. В конце беседы необходимо сделать обобщение по представленной информации. Если необходимо, уточнить, понятна ли информация, верно ли записаны данные заявителя. Первым трубку должен положить звонящий.

Если заявитель получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу, вежливо извинившись, рекомендуется закончить разговор.

4. ПОРЯДОК ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ПО ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЕ "ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ"

4.1. Прием электронных обращений граждан осуществляется в Приёмной директора школы в соответствии с настоящим Положением специалистом, ответственным за работу "горячей линии".

4.2. Электронные обращения граждан, поступившие в школу, подлежат обязательной регистрации.
Для учета обращений граждан на "горячую линию" используется журнал учета, где указывается фамилия, имя, отчество гражданина, адрес проживания, краткое содержание его вопроса и результат рассмотрения.

4.3.При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению школы, специалист дает разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.4. Предоставление информации гражданам осуществляется если в сообщении указаны персональные данные (фамилия, имя, отчество, номер домашнего телефона, почтовый адрес, по которому должен быть, при необходимости, направлен ответ) и изложения сути обращения.

4.5. Принятое электронное сообщение оформляется специалистом лицея, ответственным за работу "горячей линии", в письменном виде как обращение гражданина с пометкой "получено по "горячей линии", дата, время и направляется на рассмотрение директору. Дальнейшая работа с ним осуществляется в порядке, предусмотренном для рассмотрения письменных обращений граждан.

5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1. Журналы учета и материалы, связанные с телефонными и электронными обращениями граждан, хранятся в соответствии с правилами делопроизводства в школе 3 года, а затем уничтожаются в установленном порядке.

5.2. Использование и распространение информации о персональных данных и частной жизни граждан, ставшей известной в связи с телефонными обращениями граждан в школу, без их согласия не допускается.

5.3. Жалобы граждан на результаты рассмотрения их телефонных обращений, действия (бездействия) должностных лиц и работников школы в связи с рассмотрением обращений граждан направляются директору МБОУ «Школа № 93».