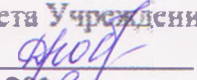


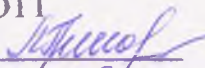
ПРИНЯТО
Советом Учреждения
Протокол от «10» 05 2019 г. № 4

Председатель Совета Учреждения
Дробина И.В. 
«10» 05 2019 г.

УТВЕРЖДЕНО
приказом по МКУ ДО РЦДЮТТ
от «06» августа 2019 г. №81-од

Директор МКУ ДО РЦДЮТТ
Е.В. Зотова 
«06» 08 2019 г.



СОГЛАСОВАНО
Председатель первичной
профсоюзной организации
МКУ ДО РЦДЮТТ
Гаврилина Л.Г. 
«10» 05 2019 г.

ПОЛОЖЕНИЕ о «Телефоне доверия» МКУ ДО РЦДЮТТ

I. Общие положения

1.1 «Телефон доверия» МКУ ДО РЦДЮТТ (далее - «Телефон доверия») представляет собой комплекс организационных и технических мероприятий, обеспечивающих возможность гражданам обращаться по телефону с предложениями, заявлениями, жалобами в адрес МКУ ДО РЦДЮТТ.

1.2. Правовую основу деятельности «Телефона доверия» составляют Конституция Российской Федерации, законодательство Российской Федерации, правовые акты Правительства Российской Федерации, законодательство Ставропольского края, правовые акты Ставропольского края, постановления и распоряжения Губернатора Ставропольского края.

1.3. Положение о «Телефоне доверия» утверждается руководителем МКУ ДО РЦДЮТТ (далее руководитель).

II. Основные функции

2.1. Основными функциями «Телефона доверия» являются:

2.1.1 организация централизованного сбора и учета обращений граждан Ставропольского края, Российской Федерации, иностранных государств и лиц без гражданства, поступающих в адрес МКУ ДО РЦДЮТТ;

2.1.2 обеспечение рассмотрения обращений граждан на «Телефон доверия»;

2.1.3 информирование руководителя о количестве и содержании обращений граждан, результатах их рассмотрения.

III. Задачи

3.1. Основные задачи «Телефона доверия»:

3.1.1. обеспечение ежедневного приема обращений граждан в адрес МКУ ДО РЦДЮТТ;

3.1.2 своевременный учет и рассмотрение поступивших по «Телефону доверия» на имя руководителя обращений граждан по вопросам компетенции;

3.1.3 извещение заявителей о результатах рассмотрения их обращений;

- 3.1.4 осуществление контроля за своевременным и качественным рассмотрением обращений, поступивших на «Телефон доверия»;
- 3.1.5 анализ вопросов, задаваемых гражданами по «Телефону доверия»;
- 3.1.6 обобщение обращений граждан с целью устранения причин, порождающих обоснованные жалобы.

VI. Работа «Телефона доверия»

- 4.1. Общее руководство и организацию работу работы с обращениями граждан, поступившими на «Телефон доверия», осуществляет методист, ответственный за работу «Телефона доверия».
- 4.2. Прием поступающей информации осуществляется ежедневно с 8.00 до 16.30 часов по телефону: (86547) 4-34-47.
- 4.3. Специалист, отвечающий за работу «Телефона доверия»:
 - 4.3.1 осуществляет прием и обработку обращения граждан, поступающих на «Телефон доверия»;
 - 4.3.2 вносит в журнал регистрации обращений каждое обращение;
 - 4.3.3 передает каждое обращение руководителю или лицу, замещающему его.
- 4.2. Обращение гражданина, поступившее на «Телефон доверия», рассматривается в 30-дневный срок. В случае если факты, содержащиеся в обращении гражданина, требуют экстренного принятия решений, оно рассматривается в 10-дневный срок, что отражается в резолюции на обращении.
- 4.3. При необходимости продления срока выполнения поручения должностное лицо, которому дано поручение за три дня до истечения срока рассмотрения обращения, представляет на имя руководителя служебную записку с просьбой о продлении установленного срока его исполнения. В служебной записке должны быть указаны аргументированные причины внесенного предложения, а также конкретные меры, принимаемые должностным лицом для выполнения поручения.
- 4.4. Ежеквартально вопросы, поднимаемые гражданами по «Телефону доверия», результаты их рассмотрения размещаются на официальном сайте МКУ ДО РЦДЮТТ.