УТВЕРЖДЕНО

приказот МБОУ «Школа № 90»

от 23.03.2020 №\_95\_

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 № 90» 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 № 90» 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 «Школа № 90» (кабинет № 205), расположенном по адресу: г. Ростов-на-Дону, пр. М. Нагибина, 33, телефон "горячей линии": 245-29-19, E-mail: [scyool-90-1@yandex.ru](mailto:scyool-90-1@yandex.ru) для приема обращений в период очной работы.

1.4. В период временной изоляции и работы с использованием дистанционных технологий прием обращений граждан осуществляется дежурными специалистами "горячей линии" в соответствии с указанными сотовыми телефонами, ежедневно (кроме праздничных дней) с понедельника по пятницу (включительно) с 08:00 до 19:00, 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 лицея http://school90.roovr.ru/ в сети Интернет, через социальную сеть по адресу https://web.whatsapp.com/ и на информационных стендах.

1.6. Работники школы, ответственные за работу с телефонными обращениями граждан по "горячей линии" (далее - дежурные), считаются уполномоченными лицами и несут 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 кабинете 205 школы в соответствии с настоящим Положением дежурными специалистами, ответственными за работу телефона "горячей линии".  
2.2. Телефонные обращения граждан, поступившие в МБОУ «Школа № 90», 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 образовательной организации, дежурный 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 дежурным специалистом школы, ответственным в данный день 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 школы, фамилии и должности дежурного специалиста, принявшего телефонный звонок.

3.2. Гражданам следует предложить назвать свои фамилию, имя, отчество, контактный номер телефона, почтовый или электронный адрес, по которому при необходимости может 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 дежурному специалисту школы.

Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации, как школы, так и дежурного 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 кабинетах 205, 306, 211, 314 школы ответственным дежурным специалистом за работу "горячей линии" в соответствии с утвержденным расписанием.  
4.2. Электронные обращения граждан, поступившие в лицей, 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 образовательной организации, дежурный 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 или электронный адрес, по которому должен быть, при необходимости, направлен ответ) и изложения сути обращения.  
4.5. Принятое электронное сообщение оформляется дежурным специалистом школы, ответственным за работу "горячей линии" в данный день, 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 дежурных специалистов школы в связи с рассмотрением обращений граждан направляются директору МБОУ «Школа № 90».