

ПОРЯДОК

роботи з повідомленнями, що надходять за телефоном довіри Вознесенської ЗОШ І-ІІІ ст.. №5 Вознесенської міської ради

I. Загальні положення

1.1. Порядок роботи з повідомленнями, що надходять за телефоном довіри Вознесенської ЗОШ І-ІІІ ст.. №5 Вознесенської міської ради (далі – Порядок) розроблено відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року №109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», постанови Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року №348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації».

1.2. Цей Порядок визначає послідовність дій посадових осіб Вознесенської ЗОШ І-ІІІ ст.. №5 Вознесенської міської ради (далі – управління) при отриманні, опрацюванні, перевірці, узагальненні та обліку інформації, яка надходить від фізичних осіб (далі – заявник) за телефоном довіри школи за абонентським номером (05134) 3-77-35.

1.3. Телефон довіри Вознесенської ЗОШ І-ІІІ ст.. №5 працює щоденно, крім вихідних та святкових днів, з 08.00 до 17.00 годин

1.4. Заявник може звернутися за телефоном довіри школи для отримання усної інформації про результати опрацювання його повідомлення у робочі дні з 08.00 до 17.00 годин.

1.5. Інформація про номер телефону довіри школи та порядок його роботи розміщується на інформаційному стенді школи та на офіційному веб-сайті школи.

1.6. Відповідальною особою за безперебійне функціонування телефону довіри управління та ведення обліку дзвінків є секретар школи. У разі відсутності директора чи заступників з причин хвороби, відпустки чи ін. сеанс проводить спеціаліст, що відповідно до посадових обов'язків здійснює його заміну.

II. Прийняття, облік і опрацювання повідомлень,

що надійшли за телефоном довіри школи

2.1. Опрацювання повідомлень, що надійшли за телефоном довіри Вознесенської ЗОШ I-III ст. №5 (далі – повідомлень), узагальнення інформації про результати розгляду цих повідомлень здійснюються секретарем школи.

2.2. Уповноважена особа при прийнятті повідомлень пропонує заявникові надати:

- інформацію про себе (прізвище, ім'я, по батькові, адресу, контактний телефон);
- іншу інформацію, що має суттєве значення для вирішення конкретного питання.

2.3. Під час проведення телефону довіри обробка персональних даних заявників здійснюється відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних».

2.4. Відповідальна особа має право зв'язатися в разі потреби із заявником для уточнення інформації.

2.5. Небажання заявника надати інформацію про себе не є підставою для відмови в прийнятті його повідомлення. При цьому відповідальна особа повинна роз'яснити заявникові вимоги Закону України «Про звернення громадян».

2.6. При висловленні заявником бажання надіслати письмове звернення відповідальна особа повідомляє йому поштову адресу школи.

2.7. Реєстрація та розгляд письмових звернення громадян здійснюється відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян», Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженій постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 (із змінами).

2.8. Відомості про заявника та порушене ним питання вноситься до бланку телефону довіри школи, що додається.

III. Перевірка інформації, що міститься в повідомленнях,

розгляд звернень, облік і зберігання матеріалів

3.1. За повідомленнями, отриманими під час телефону довіри, проводиться перевірка інформації.

3.2. Доручення про проведення перевірки інформації та розгляд повідомлень надається директором школи, заступниками директора із залученням посадових осіб, до компетенції яких належить питання, порушене в повідомленні.

3.3. Перевірка інформації має встановити:

- наявність чи відсутність підстав звернення за телефоном довіри школи;

- обставини (час, місце) і наслідки події, що стали причиною звернення за телефоном довіри школи.

3.4. Посадовій особі (особам), якій (яким) доручено проведення перевірки інформації, надається право:

- запрошувати заявника та інших осіб, котрі обізнані або причетні до фактів, які стали причиною звернення за телефоном довіри, й одержувати від них усні та письмові пояснення, інші документальні матеріали, їх копії, що стосуються перевірки інформації;

- зв'язуватися із заявником у разі потреби для уточнення інформації, одержувати від нього за згодою усні або письмові пояснення, інші документальні матеріали, їх копії, по суті звернення;

- залучати у разі потреби відповідних фахівців і отримувати від них консультації, а також письмові висновки, що можуть сприяти розгляду звернення;

- ознайомлюватися, вивчати в установленому порядку документи, що стосуються проведення перевірки інформації, їх копії.

3.5. За результатами перевірки інформації та розгляду звернення відповідальна особа, яка займалася розглядом звернення, готує обґрунтовану відповідь заявнику або службову записку директору школи (у разі, якщо звернення анонімне).

3.6. За підсумками роботи телефону довіри школи щоквартально складається звіт. Звіт повинен містити інформацію про:

- кількість повідомлень, що надійшли до школи за телефоном довіри за квартал, за нарастаючим підсумком з початку поточного року;

- основні питання, що порушуються;

- результати розгляду.

3.7. Документи і матеріали розгляду звернень за телефоном довіри школи обліковуються й формуються у справі.

Додаток до Порядку роботи з повідомленнями, що надходять за телефоном довіри Вознесенської ЗОШ І-ІІІ ст.. №5 Вознесенської міської ради.

(пункт 2.8)

Бланк

телефону довіри школи



Україна
ВОЗНЕСЕНСЬКА ЗОШ І-ІІІ СТ. №5
ВОЗНЕСЕНСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ
МИКОЛАЇВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

«ТЕЛЕФОН ДОВІРИ»

--

№		

Громадянин (ПІБ повністю)	
Повна адреса, телефон	
Соціальний стан, категорія	