

ПОРЯДОК
роботи з повідомленнями, що надходять за телефоном довіри
Вознесенської загальноосвітньої школи І-ІІІ ступенів № 4
Вознесенської міської ради Миколаївської області

I. Загальні положення

1.1. Порядок роботи з повідомленнями, що надходять за телефоном довіри Вознесенської ЗОШ №4 (далі – Порядок) розроблено відповідно до Закону України «Про звернення громадян», 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 №4 при отриманні, опрацюванні, перевірці, узагальненні та обліку інформації, яка надходить від фізичних осіб (далі – заявник) за телефоном довіри Вознесенської ЗОШ № 4 за абонентським номером (05134) 3-81-42.

1.3. Телефон довіри Вознесенської ЗОШ № 4 працює щоденно, крім вихідних та святкових днів, з 08.00 до 16.00 годин.

1.4. Заявник може звернутися за телефоном довіри Вознесенської ЗОШ № 4 для отримання усної інформації про результати опрацювання його повідомлення у робочі дні з 08.00 до 16.00 годин.

1.5. Інформація про номер телефону довіри Вознесенської ЗОШ № 4 та порядок його роботи розміщується на інформаційному стенді Вознесенської ЗОШ № 4 та на офіційному веб-сайті Вознесенської ЗОШ № 4.

1.6. Відповідальною особою за безперебійне функціонування телефону довіри Вознесенської ЗОШ № 4 та ведення обліку дзвінків є секретар. У разі відсутності секретаря сеанс проводить практичний психолог школи або спеціаліст, що відповідно до посадових обов'язків здійснює його заміну.

**II. Прийняття, облік і опрацювання повідомлень,
що надійшли за телефоном довіри Вознесенської ЗОШ № 4**

2.1. Опрацювання повідомлень, що надійшли за телефоном довіри Вознесенської ЗОШ № 4 (далі – повідомлень), узагальнення інформації про результати розгляду цих повідомлень здійснюються секретарем або за його відсутності – практичним психологом 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 сеансу телефону довіри Вознесенської ЗОШ № 4 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 Вознесенської ЗОШ № 4.

2.7. Реєстрація та розгляд письмових звернень 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, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 (із наступними змінами та доповненнями).

2.8. Відомості про заявника та порушене ним питання вноситься до Журналу обліку дзвінків «телефону довіри» Вознесенської ЗОШ № 4.

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 Вознесенської ЗОШ № 4 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 Вознесенської ЗОШ № 4;
- обставини (час, місце) і наслідки події, що стали причиною звернення за телефоном довіри Вознесенської ЗОШ № 4.

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 Вознесенської ЗОШ № 4, 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 посадова особа, яка займалася розглядом звернення, готує обґрунтовану відповідь заявнику або службову записку директору (у разі, якщо звернення анонімне).

3.6. За підсумками роботи телефону довіри Вознесенської ЗОШ № 4 щоквартально складається звіт. Звіт повинен містити інформацію про:

- кількість повідомлень, що надійшли до Вознесенської ЗОШ № 4 за телефоном довіри за квартал, за наростаючим підсумком з початку поточного року;
- основні питання, що порушуються;
- результати розгляду.

3.7. Документи і матеріали розгляду звернень за телефоном довіри Вознесенської ЗОШ № 4 обліковуються й формуються у справи.
