Приложение

 к постановлению администрации

 города Боготола № 1489-п

 от «27» \_\_\_10\_\_\_\_\_\_\_2011 года

Положение

 о порядке рассмотрения обращений,

поступивших по телефону муниципальной горячей линии по вопросам повышения заработной платы учителей

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы с обращениями граждан, поступившими по телефону муниципальной горячей линии по вопросам повышения заработной платы учителей (далее – Телефон горячей линии).

1.2. Правовую основу деятельности Телефона горячей линии составляют Конституция Российской Федерации, законодательство Российской Федерации и Красноярского края, нормативные правовые акты города Боготола.

1.3. Целью организации работы Телефона горячей линии является обеспечение информационной поддержки учителей муниципальных общеобразовательных учреждений города Боготола по вопросам повышения заработной платы в рамках реализации проекта модернизации региональных систем общего образования в Красноярском крае.

1.4. Основными задачами работы Телефона горячей линии являются:

1) обеспечение обратной связи между педагогическими работниками муниципальных общеобразовательных учреждений и органов местного самоуправления;

2) оперативное решение вопросов повышения заработной платы учителей муниципальных общеобразовательных учреждений, возникающих при реализации проекта модернизации региональных систем общего образования в Красноярском крае (далее – проект);

3) информирование местных органов самоуправления о сложившейся обстановке в муниципальных общеобразовательных учреждениях в ходе реализации проекта для своевременного принятия соответствующих управленческих решений.

4) оперативное принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав педагогических работников в связи реализацией муниципальными общеобразовательными учреждениями проекта.

1.5. Организация учета обращений граждан, поступивших по Телефону горячей линии и своевременного их рассмотрения осуществляется Управлением образования г. Боготола.

1.6. Учет, регистрацию и контроль за своевременным рассмотрением поступивших по Телефону горячей линии обращений осуществляется специалистом, назначенным приказом начальника Управления образования (далее - Специалист Управления образования).

1.7. Специалист Управления образования на базе Телефона горячей линии организует проведение "тематических линий" связи с должностными лицами управления образования, а при необходимости с должностными лицами администрации города Боготола, муниципального учреждения «Специализированное учреждение по ведению бухгалтерского учета» г. Боготола.

1.8. Информация о функционировании Телефона горячей линии, целях его организации, правилах приема обращений граждан и режиме работы доводится до сведения учителей муниципальных общеобразовательных учреждений через средства массовой информации, путем размещения информации на сайте администрации города Боготола, управления образования г. Боготола, на сайтах и информационных стендах общеобразовательных учреждений.

2. Режим работы Телефона горячей линии

2.1. Прием обращений граждан осуществляется по телефону номер **8-391-57-2-54-86** ежедневно с 8.00 до 17.00 часов, за исключением субботы и воскресения, нерабочих праздничных дней и обеденного перерыва с 12.00 -13.00 часов.

3. Учет и регистрация обращений граждан

3.1. Обращения, поступившие по Телефону горячей линии, регистрируются в книге регистрации и учета сообщений, поступивших по телефону горячей линии.

3.2. При обращении гражданин в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ (уведомление о переадресации обращения), номер контактного телефона (при наличии), суть вопроса, предложения, заявления, жалобы.

3.3. Анонимные звонки не регистрируются и не рассматриваются.

4. Рассмотрение обращений граждан

4.1. В случае если обращение содержит вопрос, ответ на который может быть дан немедленно либо в обращении изложены факты и обстоятельства, которые являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно по телефону по существу поставленных вопросов. В книге регистрации обращений делается отметка о том, что обращение рассмотрено и на него дан устный ответ.

4.2. В случаях, если изложенные в обращении сведения и факты требуют дополнительной проверки или обращение содержит вопрос, ответ на который требует дополнительной подготовки, обращение регистрируется и подлежит рассмотрению в порядке и в сроки, предусмотренные действующим законодательством.

4.3. После регистрации обращения, поступившего по Телефону горячей линии, Специалист Управления образования сообщает заявителю сведения о переадресации обращения должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с указанием его контактного телефона.

4.4. Специалист Управления образования подготавливает выписку из журнала регистрации обращений, содержащую информацию о заявителе и сути обращения, поступившего по Телефону горячей линии и передает ее на рассмотрение начальнику Управления образования, который поручает рассмотрение обращения по существу должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

5. Сроки рассмотрения обращений

5.1. Обращения, поступившие по Телефону горячей линии, рассматриваются в сроки, установленные Федеральным законом от 02.06.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" - в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

5.2. Продление срока рассмотрения обращения должно быть оформлено не менее чем за 2 дня до его истечения.

5.3. Продление сроков рассмотрения обращений граждан, поступивших по Телефону горячей линии, осуществляется начальником Управления образования.

5.4. Специалист Управления образования направляет заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения обращения.

6. Обязанности и ответственность должностных лиц

при рассмотрении обращений граждан

6.1. Должностные лица обязаны внимательно, всесторонне и объективно разобраться в сути обращения, в случае необходимости истребовать необходимые документы, осуществить проверки с выездом на место, принять обоснованные решения, обеспечить своевременное рассмотрение обращения и проинформировать заявителя о результатах рассмотрения обращения.

6.2. Лица, виновные в нарушении настоящего Положения о порядке рассмотрения обращений, поступивших по телефону муниципальной горячей линии по вопросам повышения заработной платы учителей, несут дисциплинарную ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

7. Контроль за исполнением обращений граждан

7.1. Все обращения граждан, поступившие по Телефону горячей линии по вопросам повышения заработной платы учителей, ставятся на контроль.

7.2. Текущий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет Специалист Управления образования, который еженедельно направляет "напоминания" исполнителям поручений начальника Управления образования по рассмотрению обращений граждан, поступивших по Телефону горячей линии.

7.3. Общий контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляет начальник Управления образования.

7.4. Обращение гражданина считается рассмотренным, если по всем поставленным в нем вопросам приняты необходимые меры и заявителю дан ответ по существу.

7.5. Если ответ на обращение не может быть дан устно в момент обращения в соответствии с п. 4.1 настоящего Положения, ответ оформляется в письменной форме, который подписывает начальник управления образования, в его отсутствие – заместитель начальника.

7.6. Обращения граждан снимаются с контроля на основании информации или иного документального подтверждения о его исполнении.

7.7. Специалист Управления образования информирует начальника Управления образования о количестве поступивших по Телефону горячей линии обращений граждан, характере затронутых в них вопросов, сроках и результатах рассмотрения обращений.