



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

П Р И К А З

17 марта 2022 года

г. Ставрополь

430-пр

О «Телефоне доверия министра образования Ставропольского края»

В целях обеспечения гражданам возможности обращаться в оперативном порядке с заявлениями непосредственно к министру образования Ставропольского края и в соответствии с Регламентом министерства, утвержденным приказом министерства образования Ставропольского края от 28 августа 2014 года № 861-пр,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о «Телефоне доверия министра образования Ставропольского края (далее соответственно – Положение, «Телефон доверия»).
2. Определить ответственными за работу «Телефон доверия» ведущего специалиста организационно-аналитического отдела Радченко Е.И., а в ее отсутствие – консультанта организационно-аналитического отдела Булавскую Е.А.
3. Начальнику организационно-аналитического отдела Дечевой Е.В.:
организовать работу «Телефона доверия» в соответствии с Положением;
довести до сведения населения Ставропольского края через официальный сайт министерства образования Ставропольского края (далее – министерство) сведения о номере «Телефона доверия» и порядке его работы.
4. Начальнику отдела информационных технологий и организации предоставления государственных услуг министерства Щербакову О.С. организовать техническое сопровождение работы «Телефона доверия».
5. Признать утратившим силу приказ министерства образования и молодежной политики Ставропольского края от 25 марта 2016 года № 303-пр

«О «Телефоне доверия» министерства образования и молодежной политики Ставропольского края».

6. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр



Е.Н. Козюра

УТВЕРЖДЕНО

приказом Министерства образования
Ставропольского края
от 17 марта 2022 № 430-пр

ПОЛОЖЕНИЕ

о «Телефоне доверия министра образования Ставропольского края»

1. «Телефон доверия министра образования Ставропольского края» (далее – «Телефон доверия») представляет собой комплекс организационных и технических мероприятий, обеспечивающих возможность гражданам обращаться по телефону с предложениями, заявлениями, жалобами в адрес министра образования Ставропольского края. «Телефон доверия» работает на основе автоматизированной системы управления.

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.

3. Положение о «Телефоне доверия» утверждается министром.

I. Основные функции

4. Основными функциями «Телефона доверия» являются:

1) организация централизованного сбора и учета обращений граждан Ставропольского края, Российской Федерации, иностранных государств и лиц без гражданства, поступающих в адрес министра;

2) обеспечение рассмотрения обращений граждан на «Телефон доверия»;

3) информирование министра о количестве и содержании обращений граждан, поступивших на «Телефон доверия», а также о результатах их рассмотрения.

II. Задачи

5. Основные задачи «Телефона доверия»:

1) обеспечение ежедневного приема обращений граждан в адрес министра;

2) своевременный учет и рассмотрение обращений граждан, поступивших по «Телефону доверия» на имя министра, а также направление их для рассмотрения в структурные подразделения министерства, в органы управления образованием администраций муниципальных и городских округов Ставропольского края по вопросам их компетенции;

- 3) извещение заявителей о результатах рассмотрения обращений;
- 4) осуществление контроля за своевременным и качественным рассмотрением обращений, поступивших на «Телефон доверия»;
- 5) анализ вопросов, задаваемых гражданами по «Телефону доверия»;
- 6) обобщение обращений граждан с целью устранения причин, порождающих обоснованные жалобы.

III. Работа «Телефона доверия»

6. Общее руководство и организацию работы работы с обращениями граждан, поступившими на «Телефон доверия», осуществляет специалист организационно-аналитического отдела, согласно его должностным обязанностям, утвержденным министром.

7. Прием поступающих звонков граждан осуществляется в рабочее время с 9.00 до 18.00 часов по телефону: 74-85-21.

8. Специалист, отвечающий за работу «Телефона доверия»:

- 1) осуществляет прием обращений граждан;
- 2) вносит содержание обращений в СЭДД «Дело»;
- 3) направляет резолюции, поступивших обращений, на подпись министру (или лицу его заменяющему) и в структурные подразделения для своевременного и полного рассмотрения.

9. Контроль за полнотой и качеством выполнения поручений министра по обращениям граждан возлагается на первого заместителя министра и заместителей министра. Контроль за сроками, полнотой и качеством выполнения поручений первого заместителя министра, заместителей министра по обращениям граждан возлагается на руководителей соответствующих структурных подразделений министерства.

10. Обращения граждан, поступившие на «Телефон доверия», рассматриваются в 30-дневный срок со дня регистрации в организационно-аналитическом отделе. В случае, если факты, содержащиеся в обращении гражданина, требуют экстренного принятия решений, оно рассматривается в 10-дневный срок, что отражается в резолюции на обращении.

11. При необходимости продления срока обращения должностное лицо, работающее с обращением, представляет на имя министра служебную записку с просьбой о продлении установленного срока исполнения не более чем на 30 дней с обязательным одновременным информированием заявителя и указанием причин продления. В служебной записке должны быть указаны аргументированные причины внесенного предложения, а также конкретные меры, принимаемые должностным лицом для выполнения поручения.

12. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты меры и даны письменные ответы.

13. Организационно-аналитический отдел осуществляет анализ всех поступивших в министерство обращений граждан, в том числе по каналу «Телефона доверия» и ежеквартально размещает информацию о работе с обращениями граждан, поступившими в министерство на сайте министерства.