

Принято на педагогическом совете:  
26.08.2024г. протокол №1

Утверждаю:  
Директор ГКОУ РО

«Николаевская специальная школа-интернат»

А.А. Острынская

«2» сентября 2024г.



## **ПОЛОЖЕНИЕ о телефонной «горячей линии» ГКОУ РО «Николаевская специальная школа-интернат»**

1. Настоящее Положение о телефонной «горячей линии» ГКОУ РО Николаевской специальной школы-интерната по фактам незаконных сборов денежных средств с родителей обучающихся в муниципальных образовательных учреждениях (далее – Положение) устанавливает порядок работы «горячей линии» управления образования по вопросам выявления фактов незаконных сборов денежных средств с родителей обучающихся школы-интерната (далее – «горячая линия») и организации работы с обращениями граждан, полученными по телефонам «горячей линии» о фактах незаконных сборов денежных средств с родителей обучающихся в школе-интернате.
2. «Горячая линия» - это канал связи с гражданами, созданный в целях оперативного реагирования на факты незаконных сборов денежных средств с родителей обучающихся в образовательных организациях, а также для обеспечения защиты прав и законных интересов граждан.
3. Для работы «горячей линии» школы-интерната выделены две линии телефонной связи.
4. Телефон «горячей линии» школы-интерната устанавливается в служебном помещении приёмной директора 8(86393 5-11-81); КПП 8 9889995840
5. Прием и учет обращений граждан, поступающих на «горячую линию» (далее – обращения), осуществляется сотрудниками школы-интерната в соответствии с должностной инструкцией.
6. Режим функционирования «горячей линии»:  
понедельник - с 9.00. до 12.00  
пятница - с 10.00. до 12.00.
7. Обращения по телефонам «горячей линии» оформляются по форме, установленной приложением № 1 к настоящему Положению в учетной карточке обращения, поступившего на «горячую линию» управления образования по фактам незаконных сборов денежных средств с родителей обучающихся в школе-интернате (далее – учетная карточка).
8. Учетные карточки до окончания текущего рабочего дня фиксируются в журнале регистрации обращений граждан на «горячую линию» .
9. Контроль заполнения и регистрации учетных карточек, а так же обобщение и анализ поступивших обращений осуществляется ответственным сотрудником школы-интерната.
10. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно, о чем делается запись в учетной карточке. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения об-ращений граждан Российской Федерации».
11. Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений по телефонам «горячей линии» осуществляется в пределах своей компетенции