



**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**

П Р И К А З

25 марта 2016 года

303 пр

№ _____

г. Ставрополь

**О «Телефоне доверия министра
образования и молодежной политики
Ставропольского края»**

В целях обеспечения гражданам возможности обращаться в оперативном порядке с заявлениями непосредственно к министру образования и молодежной политики Ставропольского края

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о «Телефоне доверия министра образования и молодежной политики Ставропольского края» (далее соответственно – Положение, «Телефон доверия»).
2. Назначить ответственным за работу «Телефона доверия» ведущего специалиста отдела организационного и кадрового обеспечения Кахриеву Л.С.
3. Начальнику отдела организационного и кадрового обеспечения (Страчкова Ф.Н.):
4. Организовать работу «Телефона доверия» в соответствии с Положением.
5. Довести до сведения населения Ставропольского края через официальный сайт министерства образования и молодежной политики Ставропольского края сведения о номере «Телефона доверия» и порядке его работы.
6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой

Министр

Е.Н.Козюра

УТВЕЖДЕНО
приказом министерства
образования и молодежной
политики Ставропольского края
от 25.03.2016 № 303-нр

ПОЛОЖЕНИЕ

о «Телефоне доверия министра образования и молодежной политики Ставропольского края»

1. «Телефон доверия министра образования и молодежной политики 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 и молодежной политики Ставропольского края.

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 образования и молодежной политики Ставропольского края (далее – министр).

I. Основные функции

4. Основными функциями «Телефона доверия» являются:
организация централизованного сбора и учета обращений граждан Ставропольского края, Российской Федерации, иностранных государств и лиц без гражданства, поступающих в адрес министра;
обеспечение рассмотрения обращений граждан на «Телефон доверия»;
информирование министра о количестве и содержании обращений граждан, результатах их рассмотрения.

II. Задачи

5. Основные задачи «Телефона доверия»:
обеспечение ежедневного приема обращений граждан в адрес министра;
своевременный учет и рассмотрение поступивших по «Телефону доверия» на имя министра обращений граждан, а также направление их для рассмотрения в структурные подразделения министерства образования и молодежной политики Ставропольского края (далее – министерство) и органы

управления образованием администраций муниципальных районов и городских округов Ставропольского края по вопросам компетенции;
извещение заявителей о результатах рассмотрения их обращений;
осуществление контроля за своевременным и качественным рассмотрением обращений, поступивших на «Телефон доверия»;
анализ вопросов, задаваемых гражданами по «Телефону доверия»;
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 начальник отдела организационного и кадрового обеспечения министерства.

7. Прием поступающей информации осуществляется ежедневно с 9.00 до 18.00 часов по телефону: 74-85-21.

8. Специалист, отвечающий за работу «Телефона доверия»: осуществляет прием и обработку обращения граждан, поступающих на «Телефон доверия»;

вносит в базу данных каждое обращение;

отправляет каждое обращение министру или лицу, замещающего его.

9. Министр или лицо его замещающее, направляет поступившее обращение граждан в структурное подразделение министерства для своевременного и полного рассмотрения, осуществления контроля.

10. Обращение гражданина, поступившее на «Телефон доверия», рассматривается в 30-дневный срок. 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 выполнения поручения должностное лицо, которому дано поручение за три дня до истечения срока рассмотрения обращения, представляет на имя министра служебную записку с просьбой о продлении установленного срока его исполнения. В служебной записке должны быть указаны аргументированные причины внесенного предложения, а также конкретные меры, принимаемые должностным лицом для выполнения поручения.

12. Руководители структурных подразделений министерства края ежемесячно, до 10 числа месяца, следующего за отчетным, представляют в отдел организационного и кадрового обеспечения министерства информацию о характере и содержании обращений по вопросам их компетенции, поступивших на «Телефона доверия», результатах рассмотрения обращений.

13. Ежеквартально вопросы, поднимаемые гражданами по «Телефону доверия», результаты их рассмотрения размещаются на официальном сайте министерства.