Приложение 1  
к приказу" Об утверждении

Положения "О телефоне "Горячая линия"

ГКУ СО «РЦДиПОВ «Светлячок»

от 15.11.2016 N 44

1. Общее положения

1.1. Настоящее Положение регламентирует организацию и порядок работы телефона "Горячей линии", включая прием и регистрацию обращений по вопросам, связанным с инвалидностью и реабилитацией детей с ОВЗ, а также психологической помощью детям и родителям.

1.2. Телефон "Горячей линии" - канал связи с гражданами и организациями, созданный в целях обеспечения защиты прав и законных интересов детей-инвалидов и детей с ОВЗ.

1.3. Анонимные сообщения, а также сообщения с отсутствием контактных данных граждан не рассматриваются. Исключением может быть экстренная психологическая помощь детям с ОВЗ и их родителям (законным представителям).

2. Организация работы

2.1. Для работы телефона "Горячей линии" в ГКУ СО «РЦДиПОВ «Светлячок» выделяется линия телефонной связи с городским абонентским номером: 8 (84635) 5-45-53.

2.2. При работе телефона "Горячей линии" обеспечивается:

- соединение позвонившего лица с ответственными за прием сообщений по телефону "Горячей линии";

- осуществление записи сообщения в журнале регистрации обращений и его сохранение на бумажном и (или) электронном носителях;

- информирование граждан о порядке рассмотрения обращений.

В случае, если вопросы не относятся к сфере ведения, обращения граждан переадресовывают в другие органы государственной власти, органы местного самоуправления либо организации по принадлежности.

2.3. Примерный текст сообщения, который должен воспроизводиться ответственным работником при соединении с абонентом:

"Вы позвонили по телефону горячей линии государственного казенного учреждения Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Светлячок». Пожалуйста, представьтесь, назовите свою фамилию, имя, отчество и передайте ваше сообщение. Конфиденциальность вашего сообщения гарантируется администрацией центра. Позвольте выразить вам признательность за ваш звонок".

2.4. Все поступившие обращения регистрируются в журнале регистрации обращений граждан по телефону "Горячей линии" ответственными лицами, оформленном согласно Приложению к настоящему Положению.

2.5. Обобщение и анализ телефонных сообщений, поступающих на телефон "Горячей линии", возлагается на ответственных сотрудников (далее - уполномоченные сотрудники).

2.6. Уполномоченные сотрудники:

- оперативно обрабатывают информацию, поступившую по телефону "Горячей линии", и отвечают на вопросы или направляют обработанные сообщения другим специалистам;

- анализируют и обобщают обращения граждан по телефону "Горячей линии" с целью информирования руководства центра, других заинтересованных лиц о количестве и характере обращений;

- направляют данные обращения по принадлежности.

2.7. Информация о функционировании телефона "Горячей линии", целях его организации, правилах приема обращений размещается на официальном сайте администрации города и Министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области, а также в других средствах массовой информации.

2.9. Прием обращений граждан по телефону "Горячей линии" осуществляется работниками центра по средам с 13-00 до 15-00.

2.10. Уполномоченные сотрудники несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных по телефону "Горячей линии" сведений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.11. Использование телефона "Горячей линии" не по назначению, в том числе в служебных и личных целях, запрещено.

Приложение 2  
к Положению

**Журнал регистрации обращений по телефону «Горячей линии» ГКУ СО «РЦДиПОВ «Светлячок»**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата, время | Лицо, принявшее сообщение | Телефон абонента | ФИО, адрес абонента | Краткое содержание сообщения | Отметка о результате | | Примечание |
|  |  |  |  |  |  |  |  | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  | | |