Додаток 3

до наказу Острозького ліцею №2

Острозької міської ради Рівненської області

від 06.02.2023 № 28

**П О Л О Ж Е Н Н Я**
про порядок розгляду звернень громадян,

отриманих за допомогою засобів телефонного зв’язку,
в Острозькому ліцеї №2 Острозької міської ради Рівненської області

1. Для прийняття усних звернень громадян, отриманих засобами телефонного зв’язку, визначається телефон «гарячої лінії» Острозького ліцею №2 Острозької міської ради Рівненської області та відповідальна особа.

Визначити, що окрім телефону «гарячої лінії», усні звернення можуть надходити на телефони закладу освіти, приймальні, e-mail.

2. Усне звернення, отримане засобами телефонного зв’язку, реєструється та записується працівником, який отримав звернення, в журналі реєстрації «Усні звернення, які надійшли в телефонному режимі».

3. При надходженні усного звернення має бути озвучено прізвище, ім’я, по – батькові, місце проживання громадянина, суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви, скарги, прохання, вимоги, тощо. Також мають бути озвучені засоби зв’язку із заявником, якими він бажає отримати відповідь.

4. Звернення, яке надходить без дотримання вимог п. 3 даного Положення, не розглядається та не реєструється, про що повідомляється заявнику під час розмови.

5. Розгляд усного звернення, отриманого засобами телефонного зв’язку, здійснюється з урахуванням термінів розгляду звернень громадян згідно з чинним законодавством безпосередніми виконавцями відповідно до резолюцій директора ліцею.

6. За бажанням заявника йому може бути надана письмова відповідь на звернення, направлена способом, який повідомив заявник.