



Утвержден директором БПОУ ВО «ЧЛМТ»

2017 года

Ревина Е.Д.

Регламент работы «Горячей линии» для приема обращений граждан и юридических лиц по вопросам профессионального образования инвалидов и лиц с ОВЗ

1. Настоящий регламент работы «Горячей линии» для приема обращений граждан и юридических лиц по вопросам профессионального образования инвалидов и лиц с ОВЗ (далее «Горячая линия») разработан в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 июня 2013 г. № 464 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования», Положением о базовой профессиональной образовательной организации бюджетного профессионального образовательного учреждения Вологодской области «Череповецкий лесомеханический техникум им. В.П. Чкалова», утвержденным приказом директора от 31.08.2016 №136а, Положением о региональном центре поддержки инклюзивного профессионального образования на базе бюджетного профессионального образовательного учреждения Вологодской области «Череповецкий лесомеханический техникум им. В.П. Чкалова», утвержденным приказом директора от 18.01.2017 №16.

2. Услуга бесплатной «Горячей линии» обеспечивает возможность получения консультаций по вопросам инклюзивного профессионального образования инвалидов и лиц с ОВЗ по запросам лиц с ОВЗ, инвалидов, их родителей, законных представителей, руководителей и специалистов профессиональных образовательных организаций Вологодской области и иных организаций, осуществляющих сопровождение инвалидов и лиц с ОВЗ.

3. Каналами связи для приема обращений на «Горячую линию» являются:

- телефон «Горячей линии» (8202) 50-60-62

- электронная почта lesmeh@list.ru

4. Работа «Горячей линии» осуществляется в целях оказания необходимой консультационной помощи лицам с ОВЗ, инвалидам, их родителям, законным представителям, руководителям и специалистам профессиональных образовательных организаций Вологодской области и иных организаций, осуществляющих сопровождение инвалидов и лиц с ОВЗ.

5. Прием и обработку информации осуществляет региональный центр поддержки инклюзивного профессионального образования (далее региональный центр) по телефону и электронной почте ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, согласно режиму работы:

Понедельник - четверг	8.15-17.00	обед 12.15-12.45
Пятница	8.00-15.30	обед 12.15-12.45
Суббота, воскресенье	Выходной	

6. При принятии информации на телефонную линию запрашиваются персональные данные обращающихся: фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный), телефон (для физических лиц), наименование и организационно-правовая

форма, адрес (местонахождение) юридического лица, фамилия, имя, отчество (при наличии) его представителя, контактный телефон, адрес электронной почты, при этом заявитель автоматически дает согласие на обработку и передачу персональных данных третьим лицам, а именно на совершение действий, предусмотренных Федеральным законом "О персональных данных".

Заявитель в любое время в письменной форме может отозвать свое согласие на обработку персональных данных. В случае отказа обращающегося от сообщения своих персональных данных обращение считается анонимным и не требует предоставления ответа.

7. Работникам регионального центра, осуществляющим прием обращений, следует соблюдать этические нормы делового общения и конфиденциальность предоставляемой информации, предоставлять данные обращающегося исключительно сотрудникам, принимающим участие в консультировании лиц с ОВЗ, инвалидов, их родителей, законных представителей, руководителей и специалистов профессиональных образовательных организаций Вологодской области и иных организаций, осуществляющих сопровождение инвалидов и лиц с ОВЗ.

8. Принятые обращения регистрируются в журнале регистрации обращений, поступивших на «Горячую линию» (Приложение).

В журнале указываются:

- порядковый номер обращения,
- дата, время и форма обращения,
- адрес (почтовый или электронной почты), по которому должен быть направлен ответ, или телефон (для физических лиц) для устного сообщения, наименование и организационно-правовая форма, адрес (местонахождение) юридического лица, фамилия, имя, отчество (при наличии) его представителя, контактный телефон, адрес электронной почты,
- краткое содержание обращения,
- фамилия, имя, отчество (при наличии) работника, принявшего обращение,
- информация о сроках и способах направления информации по обращению.

9. Ответ на обращение, поступившее на «Горячую линию», сообщается или направляется не позднее 10 рабочих дней одним из способов:

- по указанному телефону,
- почтовым отправлением по адресу, указанному обращающимся,
- в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной обращающимся.

