

УТВЕРЖДАЮ
Председатель РООИ «Перспектива»

Дата 28.02.2020 г.



ПОРЯДОК работы «Горячей линии» для приема обращений граждан людей с инвалидностью и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее - ОВЗ) по вопросам образования

I. Основные положения

1. Проект «Горячая линия» для приема обращений граждан по вопросам образования людей с инвалидностью и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее – «Горячая линия») реализуется при поддержке Фонда президентских грантов в период с **01.03.2020 г. по 30.11.2020 г.**
2. Настоящий порядок определяет основные цели, задачи, принципы и направления деятельности по организации работы «Горячей линии» по **вопросам образования граждан с инвалидностью и лиц с ОВЗ, связанным с образованием на всех уровнях:**
 - дошкольное,
 - начальное,
 - основное общее образование,
 - среднее профессиональное образование (СПО),
 - высшее образование (ВО),
 - дополнительное образование для детей и взрослых,а также регламентирует действия по организации приема, рассмотрения обращений граждан, принятию мер оперативного реагирования и осуществлению информационно-разъяснительной работы в период функционирования «Горячей линии».

II. Основные цели, задачи, принципы организации работы «Горячей линии»

1. Основной целью организации работы «Горячей линии» является получение и обработка информации о фактах нарушений, связанных с получением образования гражданами с инвалидностью и лиц с ОВЗ, оказание консультативной юридической помощи по вопросам доступа граждан с инвалидностью и лиц с ОВЗ к образованию.
2. Основными задачами организации «Горячей линии» являются:
 - **оказание квалифицированной помощи** по вопросам получения образования граждан с инвалидностью и лиц с ОВЗ;
 - **повышение уровня информированности** в сфере защиты прав и законных интересов граждан с инвалидностью и лиц с ОВЗ по вопросам получения образования;
 - **принятие мер оперативного реагирования по существу обращений**, в том числе с привлечением органов управления образованием всех уровней и образовательных организаций (в случае необходимости);
 - **анализ обращений, их учет.**
3. Организация работы «Горячей линии» основана на принципах, которые позволяют обеспечить оперативный прием, обработку, принятие мер по существу обращения:
 - **доступности**, обеспеченной работой «Горячей линии» в ежедневном режиме (кроме выходных), позволяющем гражданам с инвалидностью и лицам с ОВЗ получить доступную информацию по вопросам получения образования;

- **безвозмездности**, заключающейся в том, что прием всех обращений на «Горячую линию» осуществляется на безвозмездной основе в независимости от отдаленности и места нахождения абонента и способа связи;

- **эффективности**, позволяющей обеспечивать оперативный прием, обработку и принятие мер по существу обращения.

III. Организация работы «Горячей линии»

1. Работа «Горячей линии» осуществляется ежедневно с **10:00 до 17:00** в рабочие дни недели и обеспечивается операторами «Горячей линии» - практикующими юристами Региональной общественной организации инвалидов «Перспектива» (Москва), Архангельского регионального отделения Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих», Самарской Городской Общественной Организации Инвалидов-колясочников «Ассоциация Десница», Воронежской региональной общественной организации инвалидов и детей-инвалидов с нарушениями психического развития аутистического спектра «Искра надежды».
2. Прием обращений граждан с инвалидностью и лиц с ОВЗ по вопросам, связанным с получением образования, принимаются посредством заполнения анкеты, размещенной на сайте <https://inclusion24.ru> в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.
3. По обращениям, поступившим на «Горячую линию», ответственный оператор дает **письменные ответы-разъяснения** и/или представляет, при необходимости, телефоны должностных лиц и организаций, в компетенцию которых входит решение вопроса по существу обращения.
4. В случае невозможности предоставления запрашиваемой информации в письменном виде оператором сообщается время ее предоставления по предъявленному актуальному контактному телефонному номеру, указанному в анкете «Горячей линии».
5. **Срок рассмотрения обращений** ответственным оператором составляет **не более 2-х рабочих дней**.
6. В случае если в обращении гражданина не указаны актуальный адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, либо актуальный телефон для связи, ответ на обращение не дается.
7. **В случае выявления в обращении фактов клеветы или заявлений оскорбительного характера обращения к рассмотрению не принимаются. Также в обработку не принимаются обращения по общим гражданско-правым вопросам, не связанным с реализацией права граждан с инвалидностью и лиц с ОВЗ на образование.**
8. При организации работы «Горячей линии» ответственный оператор должен соблюдать следующий порядок: ответ на обращение начинать с представления (назвать свои фамилию, имя, отчество); давать полную информацию на обращение, четко излагая ее и используя официально-деловой стиль изложения информации; обобщить ответ по существу обращения (вопроса, просьбы, жалобы), уточнив у гражданина его информированность (удовлетворенность) после получения ответа.
9. В целях ускорения рассмотрения обращения гражданам рекомендуется заполнять все поля анкеты, размещенной на сайте <https://inclusion24.ru> в информационно-телекоммуникационной сети Интернет для обратной связи и прикреплять необходимые документы, относящиеся к сути обращения.

IV. Заключительные положения

1. Настоящий Порядок обязателен для всех пользователей «Горячей линии». РООИ «Перспектива» может в любое время изменить любой пункт настоящих Правил без специального письменного уведомления Пользователей путем публикации новой редакции настоящих Правил на сайте <https://inclusion24.ru>.