

ДЕПАРТАМЕНТ ВНУТРЕННЕЙ И КАДРОВОЙ ПОЛИТИКИ БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ «ЯКОВЛЕВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»

РАССМОТРЕНО

на заседании

Педагогического совета

протокол № 3
от "02" февраля 2016 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ОГАПОУ
«Яковлевский политехнический
техникум»

М. Нефедов

приказ № 11
от "10" февраля 2016 г.



**РЕГЛАМЕНТ ПРИЕМА,
РЕГИСТРАЦИИ И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ
ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ, ПОСТУПИВШИХ ПО ТЕЛЕФОНУ
ДОВЕРИЯ В ОГАПОУ «ЯКОВЛЕВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ
ТЕХНИКУМ», СОДЕРЖАЩИХ ИНФОРМАЦИЮ О ФАКТАХ
КОРРУПЦИОННОЙ НАПРВЛЕННОСТИ, КАЧЕСТВЕ ОКАЗАНИЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ, НАРУШЕНИЯ РАБОТНИКАМИ
ДОЛЖНОСТНЫХ ОБЯЗАННОСТЕЙ**

г. Строитель

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент определяет порядок работы телефона доверия, установленного в областном государственном автономном профессиональном образовательном учреждении «Яковлевский политехнический техникум» (далее – «ОГАПОУ «Яковлевский политехнический техникум», «Образовательная организация» «Техникум»), и регламентирует действия по организации приема, регистрации, учету и рассмотрению сообщений граждан и юридических лиц, содержащих информацию:

- о фактах коррупционной направленности, с которыми граждане (организации) столкнулись в процессе взаимодействия с ОГАПОУ «Яковлевский политехнический техникум»;

- о нарушениях работниками образовательной организации должностных обязанностей.

1.2. Телефон доверия представляет собой комплекс организационных мероприятий и технических средств, обеспечивающих возможность гражданам (организациям) обращаться в администрацию техникума по телефону с заявлениями о фактах коррупционной направленности, неисполнения служебных обязанностей или превышения служебных полномочий со стороны работников ОГАПОУ «Яковлевский политехнический техникум», а также вымогательства, необоснованных запретов, ограничений, некачественного оказания образовательных услуг, нарушения работниками должностных обязанностей.

1.3. Функции по координации работы телефона доверия осуществляет: заместитель директора по учебно-воспитательной работе и юристконсульт.

2. Цели и задачи работы телефона доверия

2.1. Телефон доверия создан в целях:

2.1.1. Совершенствования форм и методов работы с индивидуальными и коллективными предложениями, заявлениями и жалобами граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов, вовлечения в реализацию антикоррупционной политики;

2.1.2. Содействия принятию и укреплению мер, направленных на более эффективное и действенное предупреждение коррупционных проявлений и борьбу с коррупцией;

2.1.3. Формирования нетерпимости по отношению к коррупционным проявлениям;

2.1.4. Создания условий для выявления фактов коррупционных проявлений;

2.1.5. Обеспечения добросовестного и эффективного исполнения работниками образовательной организации должностных обязанностей, исключения злоупотреблений;

2.2. Основными задачами работы телефона доверия являются:

2.2.1. Обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения сообщений граждан (организаций), поступивших по телефону доверия;

2.2.2. Анализ сообщений граждан (организаций), поступивших по телефону доверия, их учет при разработке и реализации антикоррупционных мероприятий в ОГАПОУ «Яковлевский политехнический техникум».

3. Порядок организации работы телефона доверия

3.1. Информация о функционировании и режиме работы телефона доверия доводится до сведения граждан и юридических лиц через, размещение информации на официальном сайте ОГАПОУ «Яковлевский политехнический техникум» в сети Интернет.

3.2 Учет, регистрацию, предварительную обработку и контроль за поступающими по

телефону доверия сообщениями осуществляет уполномоченное лицо, (далее - ответственный специалист).

3.3. Для обеспечения бесперебойной работы телефона доверия телефонный аппарат должен быть оборудован автоответчиком. Все поступающие сообщения записываются на жесткий диск компьютера в виде звукового файла, при этом перед началом разговора автоответчик, подключенный к телефону, сообщает абоненту следующий текст: «Здравствуйте. Вы позвонили по телефону доверия для приема сообщений граждан по фактам коррупционной направленности и качества оказания услуг. Просьба сообщить Вашу фамилию, имя, отчество, контактный телефон и оставить Вашу информацию после звукового сигнала. Конфиденциальность сообщения гарантируется». Время приема одного сообщения в режиме автоответчика - до 5 минут.

3.4. В рабочее время сообщения по телефону доверия принимает ответственный специалист лично.

3.5. В нерабочее время, в выходные и праздничные дни фиксация звонков по телефону доверия осуществляется при помощи записи на автоответчик.

3.6. При ответе на телефонные звонки ответственный специалист обязан:

- сообщить позвонившему о том, что телефон доверия работает исключительно для информирования о фактах коррупционной направленности и некачественного оказания услуг, а также о нарушениях должностных обязанностей работниками техникума;
- предупредить граждан о том, что телефонный разговор записывается, и консультация по телефону длится не более 5 минут;
- сообщить гражданину о том, что конфиденциальность переданных им сведений гарантируется;
- предложить гражданину изложить суть вопроса;
- по просьбе гражданина сообщить фамилию, имя, отчество, занимаемую должность;
- подробно, в вежливой (корректной) форме информировать (консультировать) обратившихся граждан по интересующим их вопросам;
- принимать все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, при невозможности ответить на поставленный вопрос гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию;
- не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат и избегать параллельных разговоров с окружающими людьми;
- в случаях, если сообщение гражданина не содержит информацию о фактах коррупционной направленности и некачественного оказания услуг, позвонившему необходимо разъяснить, куда ему следует обратиться по сути содержащихся в его обращении сведений.

3.7. Сообщения, поступившие от граждан (организаций) по телефону доверия, подлежат хранению в течение одного года.

4. Учет и регистрация поступивших сообщений по телефону доверия

4.1. Учету и регистрации подлежат все поступившие по телефону доверия сообщения.

4.2. Регистрация осуществляется в день поступления сообщения в журнале приема информации по телефону доверия, где указываются:

4.2.1. Порядковый номер поступившего сообщения;

4.2.2. Дата регистрации;

4.2.3. Фамилия, имя, отчество гражданина, представителя юридического лица (или указание на анонимность сообщения);

4.2.4. Адрес проживания гражданина, место нахождения юридического лица;

4.2.5. Содержание сообщения;

4.2.6. Результаты принятия сообщения (кому направлено для дальнейшего рассмотрения, срок рассмотрения и будет ли письменный ответ и т. д.).

4.2.7. Результаты рассмотрения сообщения (какие меры приняты, когда направлен ответ заявителю).

4.3. В случае поступления по телефону доверия сообщения, в котором гражданин использует нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу, специалист вправе отказать в регистрации сообщения.

4.4. В случае поступления повторного обращения гражданина по телефону доверия в период нахождения его сообщения на рассмотрении, такое сообщение объединяется с предыдущим и не подлежит повторной регистрации.

4.5. Ежемесячно проводится анализ поступивших сообщений по телефону доверия.

4.7. Ежеквартально вопрос об анализе работы телефона доверия в ОГАПОУ «Яковлевский политехнический техникум» рассматривается на заседаниях Общего собрания.

5. Порядок исполнения и сроки рассмотрения сообщений, поступивших по телефону доверия

5.1. Ответственный специалист обеспечивает полное, всестороннее объективное рассмотрение поступивших сообщений.

5.1.1. В случае если изложенные в сообщении обстоятельства и факты являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на сообщение с согласия гражданина может быть дан устно по существу поставленных вопросов.

5.1.2. Анонимные звонки (обращения без указания фамилии и почтового адреса, на который должен быть выслан ответ либо уведомление о переадресации обращения), содержащие важную информацию, регистрируются и направляются в комиссию по

5.1.3. На сообщение, в котором обжалуется судебное решение, гражданину в течение 7 дней со дня регистрации направляется письменный ответ с разъяснением порядка обжалования судебного решения.

5.1.4. В случае если ответ по существу поставленного в сообщении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.1.5. Если в поступившем сообщении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, сообщение подлежит незамедлительному направлению в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

5.2. Должностное лицо при рассмотрении обращений:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;
- вправе пригласить заявителя для личной беседы, выехать на место, запросить, в случае необходимости, в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в сообщении вопросов, за исключением анонимных сообщений, в срок установленный в пункте 5.3 настоящего регламента;
- уведомляет гражданина или представителя юридического лица о направлении его сообщения на рассмотрение в другой государственный орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.3. Сроки рассмотрения сообщения:

5.3.1. Сообщения, поступившие по телефону доверия, рассматриваются в срок, установленный Федеральным законом от 2 мая 2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», за исключением случаев предусмотренных в подпункте 5.3.2 настоящего регламента.

5.3.2. Если в поручении имеется указание на оперативность рассмотрения сообщения, то сообщение должно быть рассмотрено в срок, не превышающий 10 календарных дней.

5.4. Сообщение гражданина (организации) считается рассмотренным, если по всем поставленным в нем вопросам приняты необходимые меры и в случае наличия координат направлен письменный ответ.

6. Ответственность за нарушение настоящего регламента

6.1. Ответственный специалист осуществляет контроль за соблюдением сроков рассмотрения сообщений, а также правильностью ведения журнала приема информации по телефону доверия, о чем делает соответствующую запись в журнале.

6.2. Лицо, указанное в пункте 3.2 настоящего регламента, несет ответственность в соответствии действующим законодательством за соблюдение законности при приеме и регистрации сообщений поступивших по телефону доверия.

6.3. Лица, виновные в нарушении сроков, предусмотренных в пункте 5.3. настоящего регламента, несут ответственность, в том числе дисциплинарную, в соответствии с действующим законодательством.

6.4. Должностные лица, работающие с информацией, полученной по телефону доверия, несут ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с действующим законодательством.

6.5. По всем иным вопросам, не урегулированным настоящим регламентом, следует руководствоваться Федеральным законом от 2 мая 2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Отчет о сообщениях, поступивших по телефону доверия в
ОГАПОУ «ЯКОВЛЕВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»

№ п/п	Дата и время регистрации сообщения	ФИО гражданина, представителя юридического лица (или указание анонимность сообщения)	Адрес проживания гражданина, место нахождения юридического лица	Краткое содержание сообщения	Результаты принятия сообщения (кому направлено для дальнейшего рассмотрения, срок рассмотрения и будет ли письменный ответ и т.д.)	Результаты рассмотрения сообщения (какие меры приняты, когда направлен ответ заявителю.)