

Департамент внутренней и кадровой политики Белгородской области
Областное государственное автономное профессиональное образовательное
учреждение «Белгородский индустриальный колледж»

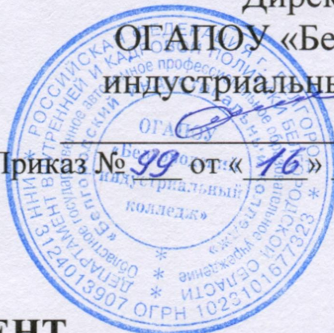
УТВЕРЖДАЮ

Директор

ОГАПОУ «Белгородский
индустриальный колледж»

О.А. Шаталов

Приказ № 99 от « 16 » *марта* 2016 г.



РЕГЛАМЕНТ

приема, регистрации и рассмотрения сообщений, поступивших по телефону доверия в ОГАПОУ «Белгородский индустриальный колледж»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий регламент определяет порядок работы телефона доверия, установленного в ОГАПОУ «Белгородский индустриальный колледж» (далее - Колледж), и регламентирует действия по организации приёма, регистрации, учёту и рассмотрению сообщений граждан и юридических лиц, содержащих информацию:

- о фактах коррупционной направленности, с которыми граждане (организации) столкнулись в процессе взаимодействия с должностными лицами Колледжа;

- о нарушениях работниками Колледжа Положения о нормах профессиональной этики педагогических работников ОГАПОУ «Белгородский индустриальный колледж» и других локальных нормативных актов Колледжа;

- о качестве услуг, предоставляемых Колледжем.

1.2. Телефон доверия представляет собой комплекс организационных мероприятий и технических средств, обеспечивающих возможность гражданам (организациям) обращаться в Колледж по телефону с заявлениями о фактах коррупционной направленности, неисполнения служебных обязанностей или превышения служебных полномочий со стороны работников Колледжа, а также вымогательства, необоснованных запретов, ограничений, некачественного оказания услуг, нарушения работниками Колледжа Положения о нормах профессиональной этики педагогических работников ОГАПОУ «Белгородский индустриальный колледж» и других локальных нормативных актов Колледжа.

1.3. Функции по координации работы телефона доверия осуществляет антикоррупционная рабочая группа Колледжа.

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 Колледжа должностных обязанностей, исключения злоупотреблений в Колледже;

2.1.6. Преодоления административных барьеров.

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 учёт при разработке и реализации антикоррупционных мероприятий в Колледже.

3. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ

3.1. Информация о функционировании и режиме работы телефона доверия доводится до сведения населения через средства массовой информации, размещение информации на официальном сайте Колледжа в сети Интернет, на информационных стендах.

3.2. Учёт, регистрацию, предварительную обработку и контроль за поступающими по телефону доверия сообщениями осуществляет уполномоченное лицо, назначенное приказом директора Колледжа (далее - ответственный специалист).

3.3. Для обеспечения бесперебойной работы телефона доверия телефонный аппарат 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 Белгородского индустриального колледжа. Просьба сообщить Ваши контактные данные и оставить Вашу информацию после звукового сигнала.

Конфиденциальность сообщения гарантируется».

Время приема одного сообщения в режиме автоответчика – до 5 минут.

3.4. Фиксация звонков по телефону доверия осуществляется в постоянном круглосуточном режиме без перерывов и выходных при помощи записи на автоответчик.

3.5. Записи сообщений, поступивших от граждан (организаций) по телефону доверия, подлежат хранению в течение одного года.

4. УЧЁТ И РЕГИСТРАЦИЯ ПОСТУПИВШИХ СООБЩЕНИЙ ПО ТЕЛЕФОНУ ДОВЕРИЯ

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

4.2. Регистрация осуществляется ответственным специалистом в день поступления сообщения в журнале приёма информации по телефону доверия (Приложение 1), где указываются:

4.2.1. Порядковый номер поступившего сообщения;

4.2.2. Дата регистрации, фамилия, инициалы ответственного специалиста, указание на принятие звонка автоответчиком;

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 регистрирует сообщение, но данное сообщение рассмотрению не подлежит.

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. Ежедневно к концу рабочего времени ответственный специалист готовит информацию о поступивших за день сообщениях и направляет её директору колледжа для визирования, использования для дальнейшей работы или направления в соответствующие органы для принятия мер.

4.6. Ежемесячно в Колледже проводится анализ поступивших по телефону доверия сообщений (Приложение 2).

4.7. Ежеквартально вопрос об анализе работы телефона доверия в Колледже рассматривается на заседаниях антикоррупционной рабочей группы Колледжа.

5. ПОРЯДОК ИСПОЛНЕНИЯ И СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ СООБЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ ПО ТЕЛЕФОНУ ДОВЕРИЯ

5.1. Администрация Колледжа 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. В случае если решение поставленных в сообщении вопросов не входит в компетенцию Колледжа или относится к компетенции государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, информация в течение 3 календарных дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, оставившего сообщение, в случае наличия его координат о переадресации сообщения.

5.1.3. 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 тем должностным лицам и исполнительным органам государственной власти, в чью компетенцию входит решение вопросов, затронутых в них, но письменный ответ на них не дается.

5.1.4. На сообщение, в котором обжалуется решение администрации Колледжа, гражданину в течение 7 дней со дня регистрации направляется письменный ответ с разъяснением порядка обжалования принятого решения.

5.1.5. В случае если в сообщении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранними сообщениями, и при этом в сообщении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Колледжа вправе принять решение о безосновательности очередного сообщения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное сообщение и ранее поступившие сообщения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, оставивший сообщение.

5.1.6. В случае если ответ по существу поставленного в сообщении вопроса не может быть дан без разглашения персональных данных или других сведений

конфиденциального характера, гражданину сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.1.7. 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.

5.1.8. Должностные лица Колледжа, получившие сообщение для рассмотрения в соответствии с компетенцией, обязаны проинформировать ответственного специалиста, направившего сообщение, о результатах его рассмотрения.

5.2. Должностное лицо Колледжа 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 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», за исключением случаев, предусмотренных в подпункте 5.3.2 настоящего регламента.

5.3.2. Если в поручении директора Колледжа 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 нём вопросам приняты необходимые меры и в случае наличия координат направлен письменный ответ.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО РЕГЛАМЕНТА

6.1. Заместитель председателя антикоррупционной рабочей группы Колледжа осуществляет контроль за соблюдением сроков рассмотрения сообщений, а также правильностью ведения журнала приёма 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 приёме 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 Положением о порядке рассмотрения обращений граждан в ОГАПОУ «Белгородский индустриальный колледж», а также Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Приложение 2

**Анализ сообщений, поступивших по телефону доверия
в ОГАПОУ «Белгородский индустриальный колледж»
за период _____
(указать отчетный период)**

№ п/п	Принято сообщений, всего	Рассмотрено Колледже, всего	Передано на рассмотрение в иные органы, всего	Количество фактов, нашедших подтверждение в результате рассмотрения сообщений, всего	Анонимные сообщения, всего
1	2	3	4	5	6

« ___ » _____ 20__ г.