

Областное государственное автономное
профессиональное образовательное учреждение
«Ровеньский политехнический техникум»

РАССМОТРЕН И ПРИНЯТ
на заседании Общего собрания
работников
от «04» марта 2016 года
протокол № 4

УТВЕРЖДАЮ:
Директор

А.И. Киричков
«11» марта 2016 года
приказ № 99

**РЕГЛАМЕНТ
ПРИЕМА, РЕГИСТРАЦИИ И РАССМОТРЕНИЯ СООБЩЕНИЙ ГРАЖДАН
НА ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ ТЕХНИКУМА,
О ФАКТАХ КОРРУПЦИОННОЙ НАПРАВЛЕННОСТИ
И КАЧЕСТВЕ ОКАЗАНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ**

1. Общие положения

- 1.1. Настоящий регламент определяет порядок работы телефона доверия техникума и регламентирует действия по организации приема, регистрации, учету и рассмотрению сообщений граждан:
 - 1.1.1. о фактах коррупционной направленности, с которыми граждане столкнулись в процессе взаимодействия с работниками техникума;
 - 1.1.2. о качестве оказания образовательных услуг;
 - 1.1.3. о нарушениях работниками техникума этических норм поведения.
- 1.2. Телефон доверия обеспечивает возможность гражданам обращаться в техникум по телефону с заявлениями о фактах коррупционной направленности, неисполнения служебных обязанностей или превышения служебных полномочий со стороны работников, а также вымогательства, необоснованных запретов, ограничений, некачественного оказания образовательных услуг, нарушения работниками техникума этических норм поведения.

2. Цели и задачи работы телефона доверия

- 2.1. Телефон доверия создан в целях:

- 2.1.1. совершенствования форм и методов работы с 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 техникума должностных обязанностей, исключения злоупотреблений на рабочих местах;
- 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, поступивших по телефону доверия;
 - 2.2.2. анализ сообщений граждан, поступивших по телефону доверия, их учет при разработке и реализации антикоррупционных мероприятий в техникуме.

3. Порядок организации работы телефона доверия

- 3.1. Информация о функционировании и режиме работы телефона доверия доводится до сведения студентов и иных заинтересованных лиц через размещение информации на официальном сайте техникума в сети Интернет, на информационных стендах.
- 3.2. Учет, регистрацию, предварительную обработку и контроль за поступающими по телефону доверия сообщениями осуществляет уполномоченное лицо, назначенное приказом директора техникума (далее - ответственный специалист).
- 3.3. При ответе на телефонные звонки ответственный специалист обязан:
 - 3.3.1. Представиться и сообщить позвонившему о том, что телефон доверия техникума работает исключительно для информирования о фактах коррупционной направленности и некачественного оказания услуг, а также о нарушениях работниками техникума этических норм поведения;

- 3.3.2. предупредить позвонившего о том, что телефонный разговор и консультация по телефону длится не более 5 минут и предложить позвонившему изложить суть вопроса;
 - 3.3.3. сообщить позвонившему о том, что конфиденциальность переданных им сведений гарантируется;
 - 3.3.4. подробно, в вежливой (корректной) форме информировать (консультировать) обратившихся граждан по интересующим их вопросам; при невозможности ответить на поставленный вопрос гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию;
 - 3.3.5. 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.
- 3.4. Информация, поступившая от граждан по телефону доверия, подлежит 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 сообщения, фамилия, инициалы уполномоченного сотрудника, принявшего сообщение;
 - 4.2.3. фамилия, имя, отчество заявителя (или указание на анонимность сообщения);
 - 4.2.4. контактная информация гражданина;
 - 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. Ежедневно к концу рабочего времени уполномоченный сотрудник готовит информацию о поступивших за день сообщениях и направляет его директору техникума для визирования, использования для дальнейшей работы или направления в соответствующие органы для принятия мер.
- 4.6. Ежемесячно в техникуме проводится анализ поступивших по телефону доверия сообщений (приложение №1) и рассматривается на заседаниях антикоррупционной комиссии или рабочих совещаниях коллектива.

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

- 5.1. Директор техникума 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 контактной информации), содержащие важную информацию, регистрируются и решаются, но письменный ответ на них не дается.
 - 5.1.3. На сообщение, в котором обжалуется какое-либо решение, распоряжение или приказ, гражданину в течение 7 дней со дня регистрации направляется письменный ответ с разъяснением порядка их обжалования.
 - 5.1.4. В случае если в сообщении гражданина содержится вопрос, на который ему уже давались письменные ответы по существу в связи с ранними сообщениями, и при этом в сообщении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор вправе принять решение о безосновательности очередного сообщения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, оставивший сообщение.

- 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.
- 5.1.6. Техникум или должностные лица, получившие сообщение для рассмотрения в соответствии с компетенцией, обязаны проинформировать гражданина, направившего сообщение, о результатах его рассмотрения.
- 5.2. Директор при рассмотрении обращений:
 - 5.2.1. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;
 - 5.2.2. вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить, в случае необходимости, объяснения у заявителя и иных физических лиц;
 - 5.2.3. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
 - 5.2.4. дает письменный ответ по существу поставленных в сообщении вопросов, за исключением анонимных сообщений, в срок, установленный в пункте 5.3 настоящего регламента.
- 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 имеется указание на оперативность рассмотрения сообщения, то сообщение должно быть рассмотрено в срок, не превышающий 10 календарных дней.
- 5.4. Сообщение гражданина 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. Директор осуществляет контроль соблюдения сроков рассмотрения сообщений, а также правильности 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 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Приложение №1

Анализ сообщений, поступивших по телефону доверия
ОГАПОУ «Ровеньский политехнический техникум»
за период _____

(указать отчетный период)

№ п/п	Принято сообщений, всего	Рассмотрено в техникуме, 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