

Департамент внутренней и кадровой политики Белгородской области  
ОГАПОУ «Алексеевский колледж»

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ОГАПОУ  
«Алексеевский колледж»  
Н.Г. Прокофьева  
Приказ №             
От «07» августа 2016 г.



**РЕГЛАМЕНТ**  
приема, регистрации и рассмотрения сообщений граждан  
и юридических лиц, поступивших по телефону доверия  
в ОГАПОУ «Алексеевский колледж»

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящий регламент определяет порядок работы телефона доверия, установленного в ОГАПОУ «Алексеевский колледж» (далее – образовательное учреждение), 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 должностными лицами образовательного учреждения;
- о качестве оказания образовательных услуг.

1.2. Телефон доверия служит для предоставления возможности гражданам (организациям) обращаться в образовательное учреждение по телефону с заявлениями о фактах коррупционной направленности, неисполнения должностных обязанностей или их превышения со стороны работников образовательного учреждения, а также вымогательства, необоснованных запретов, ограничений, некачественного оказания образовательных услуг.

1.3. Функции по координации работы телефона доверия осуществляет Секретарь по телефону: 8 (47234) 3-53-20.

## **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 образовательных услуг, обеспечения добросовестного и эффективного исполнения работниками должностных обязанностей, исключения их злоупотребления.

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 образовательном учреждении.

### 3. Порядок организации работы телефона доверия

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

3.1. Учет, регистрацию, предварительную обработку и контроль за поступающими по телефону доверия сообщениями осуществляет уполномоченное лицо, назначенное приказом директора образовательного учреждения (далее - ответственный специалист).

3.2. При этом перед началом разговора ответственный специалист, сообщает абоненту следующий текст: "Здравствуйте. Вы позвонили по телефону доверия (название образовательного учреждения) для приема сообщений граждан по фактам коррупционной направленности и качества оказания услуг. Просьба сообщить Ваши фамилию, имя, отчество, контактный телефон и факт коррупционного характера о работниках образовательного учреждения. Конфиденциальность сообщения гарантируется".

Время приема одного сообщения - до 5 минут.

3.4. В рабочее время с 8-00 ч. до 17-00 сообщения по телефону доверия принимает ответственный специалист лично.

3.5. В нерабочее время, в выходные и праздничные дни фиксация звонков по телефону доверия не осуществляется.

3.6. При ответе на телефонные звонки ответственный специалист обязан:

- сообщить позвонившему о том, что телефон доверия образовательного учреждения работает исключительно для информирования о фактах коррупционной направленности и некачественного оказания образовательных услуг;
- предупредить граждан о том, что телефонный разговор 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;

- в случаях, если сообщение гражданина не содержит информацию о фактах коррупционной направленности и некачественного оказания образовательных услуг, то они к рассмотрению не принимаются.

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, фамилия, инициалы уполномоченного сотрудника, принявшего сообщение;

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. Ежедневно к концу рабочего времени уполномоченный сотрудник готовит информацию о поступивших за день сообщениях и направляет его руководителю образовательного учреждения для визирования, использования для дальнейшей работы или направления в соответствующие органы для принятия мер.

4.6. Ежемесячно в образовательном учреждении проводится анализ поступивших по телефону доверия сообщений.

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

5.1. Образовательное учреждение или должностное лицо 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. В случае если решение поставленных в сообщении вопросов не входит в компетенцию образовательного учреждения или относится к компетенции государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, то данная информация не будет принята к рассмотрению.

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 тем должностным лицам, в чью компетенцию входит решение вопросов, затронутых в них, но письменный ответ на них не дается.

5.1.3. 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, руководитель образовательного учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного сообщения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, оставивший сообщение.

5.1.4. 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. Образовательное учреждение или должностное лицо при рассмотрении обращений:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;
- вправе пригласить заявителя для личной беседы, 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. Если в поручении руководителя образовательного учреждения 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. Руководитель образовательного учреждения 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. Должностные лица, работающие с информацией, полученной по телефону доверия, несут ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с действующим законодательством.