

Областное государственное автономное
профессиональное образовательное учреждение
«Ютановский агромеханический техникум
имени Евграфа Петровича Ковалевского»

ПРИНЯТО:

на Педагогическом совете
протокол № 1
от 31 августа 2016 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ОГАОУ «ЮАТ им. Е.П.
Ковалевского»



В.С. Беликов

приказ № 338

от 31 августа 2016 г.

ЛОКАЛЬНЫЙ АКТ № 94

ПОЛОЖЕНИЕ О РЕГЛАМЕНТЕ РАБОТЫ ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ
ОГАОУ «ЮТАНОВСКИЙ АГРОМЕХАНИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ
имени Евграфа Петровича Ковалевского»

2016

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент определяет порядок работы телефона доверия в ОГАПОУ «Ютановский агромеханический техникум имени Евграфа Петровича Ковалевского» (далее – 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 должностными лицами Техникума;
- о нарушениях педагогическими работниками Техникума Кодекса профессиональной этики педагогических работников ОГАПОУ «Ютановский ЮАТ имени Е.П. Ковалевского» (далее – Кодекс профессиональной этики).

1.2. Телефон доверия представляет собой комплекс организационных мероприятий и технических средств, обеспечивающих возможность гражданам (организациям) обращаться в Техникум по телефону с заявлениями о фактах коррупционной направленности, неисполнения служебных обязанностей или превышения служебных полномочий со стороны работников Техникума, а также вымогательства, необоснованных запретов, ограничений, некачественного оказания образовательных услуг, нарушения работниками Техникума Кодекса профессиональной этики.

1.3. Функции по координации работы телефона доверия осуществляет группа из двух работников Техникума – специалиста по кадрам (руководитель группы) и секретаря директора (член группы).

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 Техникума должностных обязанностей, исключения злоупотреблений;

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 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 населения через средства массовой информации, размещение информации на официальном сайте Техникума, на информационном стенде в здании Техникума.

3.2. Учет, регистрацию, предварительную обработку и контроль за поступающими по телефону доверия сообщениями осуществляет специалист по кадрам, а в его отсутствие – секретарь директора (далее оба именуемые - ответственный специалист).

3.3. Сообщения по телефону доверия принимает ответственный специалист лично в рабочее время согласно режиму работы Техникума.

3.4. При ответе на телефонные звонки ответственный специалист обязан:

- сообщить позвонившему о том, что он позвонил по телефону доверия Техникума и может сообщить информацию о фактах коррупционной направленности и некачественного оказания услуг, а также о нарушениях работниками Техникума Кодекса профессиональной этики;
- 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;
- 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.

3.5. 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 директору Техникума для визирования, использования для дальнейшей работы или направления в соответствующие органы для принятия мер.

4.6. Ежемесячно проводится анализ поступивших по телефону доверия сообщений.

4.7. Ежемесячно, в срок до 5 числа месяца, следующего за отчетным, ответственный специалист передает директору Техникума информацию о поступивших по телефону доверия сообщениях и результатах их рассмотрения по прилагаемой форме (Приложение 1) на бумажном и электронном носителях.

4.8. Ежеквартально вопрос об анализе работы телефона доверия в Техникуме рассматривается на заседаниях Межведомственной Комиссии по противодействию коррупции ОГАПОУ «ЮАТ имени Е.П. Ковалевского».

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

5.1. Ответственный специалист 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. В случае если решение поставленных в сообщении вопросов не входит в компетенцию Техникума, 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 судебное решение, гражданину в течение 7 дней со дня регистрации направляется письменный ответ с разъяснением порядка обжалования судебного 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 Техникума вправе принять решение о безосновательности очередного сообщения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное сообщение и ранее 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 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.

5.1.7. 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.

5.2. Техникум 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 N 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 Техникума 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. Директор Техникума 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 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

