

Утвержден  
Приказом директора  
ОГАПОУ «Новооскольский колледж»  
№ от 29 февраля 2016 года

**РЕГЛАМЕНТ**

**ПРИЕМА, РЕГИСТРАЦИИ И РАССМОТРЕНИЯ СООБЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ, ПОСТУПИВШИХ ПО ТЕЛЕФОНУ ДОВЕРИЯ В ОГАПОУ «НОВООСКОЛЬСКИЙ КОЛЛЕДЖ», СОДЕРЖАЩИХ ИНФОРМАЦИЮ О ФАКТАХ КОРРУПЦИОННОЙ НАПРАВЛЕННОСТИ, КАЧЕСТВЕ ОКАЗАНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ, НАРУШЕНИЯХ ПОЛОЖЕНИЯ О НОРМАХ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ ПЕДАГОГИЧЕСКИХ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий регламент определяет порядок работы телефона доверия, установленного в ОГАПОУ «Новооскольский колледж» 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 сотрудниками ОГАПОУ «Новооскольский колледж»;

- о нарушениях педагогическими работниками Положения о нормах профессиональной этики педагогических работников организации, осуществляющей образовательную деятельность .

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 сотрудников колледжа, а также вымогательства, необоснованных запретов, ограничений, некачественного оказания образовательных услуг, нарушения педагогическими работниками Положения о нормах профессиональной этики педагогических работников организации, осуществляющей образовательную деятельность.

1.3. Функции по координации работы телефона доверия осуществляет комиссия по противодействию коррупции.

## **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 сотрудниками колледжа 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 «Новооскольский колледж».

## **3. Порядок организации работы телефона доверия**

3.1. Информация о функционировании и режиме работы телефона доверия доводится до сведения обучающихся, абитуриентов, их законных представителей, через размещение информации на официальном сайте колледжа, на родительских собраниях, на информационных стендах.

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

3.3. 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 Положения о нормах профессиональной этики педагогических работников;

- сообщить гражданину о том, что конфиденциальность переданных им сведений гарантируется;

- предложить гражданину представиться и 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.

#### **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 колледжа, который направляет информацию для дальнейшей работы для принятия мер.

4.6. Ежемесячно проводится анализ поступивших по телефону доверия сообщений.

4.8. Ежеквартально вопрос об анализе работы телефона доверия рассматривается на заседаниях комиссии по противодействию коррупции.

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

5.1. Комиссия по противодействию коррупции 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 требует времени на их рассмотрение, то в течение 3-х календарных дней вопросы должны быть рассмотрены с участием компетентных должностных лиц 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 в чью компетенцию входит решение вопросов, затронутых в них, но письменный ответ на них не дается.

5.2. При рассмотрении обращений:

- обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

- возможно приглашение заявителя для личной беседы;

- принимаются меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дается письменный или устный ответ по существу поставленных в сообщении вопросов, за исключением анонимных сообщений, в срок, установленный в настоящего регламента.

- 5.3. Сроки рассмотрения сообщения:

5.3.1. Сообщения, поступившие по телефону доверия, рассматриваются в срок от 1 -10 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 колледжа осуществляет контроль за соблюдением настоящего регламента.

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.



Утвержден  
Приказом директора  
ОГАПОУ «Новооскольский колледж»  
№ от 29 февраля 2016 года

Анализ сообщений, поступивших по телефону доверия  
в \_\_\_\_\_  
(наименование органа исполнительной власти,  
государственного органа области)  
за период \_\_\_\_\_  
(указать отчетный период)

N п/п	Принято сообщений, всего	Рассмотрено в Колледже,, всего	Передано на рассмотрение в иные органы, всего	Количество фактов, нашедших подтверждение в результате рассмотрения сообщений, всего	Анонимны е сообщения, всего
1	2	3	4	5	6