Министерство образования Белгородской области
Областное государственное автономное
профессиональное образовательное учреждение
«ЯКОВЛЕВСКИЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

ПРИНЯТО
на общем собрании ОГАПОУ ЯПК
Протокол № 3 от «20» 01 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор ОГАПОУ ЯПК
_____ Ж.Н. Шепелева
Приказ №66-ОД «20» 01 2022 г.

Регламент
приема, регистрации и рассмотрения обращений граждан и юридических лиц, поступивших по телефону доверия в Областном государственном автономном профессиональном образовательном учреждении «Яковлевский педагогический колледж», содержащих информацию о фактах коррупционной направленности сотрудника колледжа

Строитель 2022

Регламент
приема, регистрации и рассмотрения обращений граждан и юридических лиц, поступивших по телефону доверия в Областном государственном автономном профессиональном образовательном учреждении «Яковлевский педагогический колледж», содержащих информацию о фактах коррупционной направленности сотрудника колледжа

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент определяет порядок работы телефона доверия, установленного в Областном государственном автономном профессиональном образовательном учреждении «Яковлевский педагогический 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 должностными лицами колледжа.

1.2. Телефон доверия представляет собой комплекс организационных мероприятий и технических средств, обеспечивающих возможность гражданам (организациям) обращаться в колледже по телефону с заявлениями о фактах коррупционной направленности, неисполнения должностных обязанностей или превышения полномочий, вымогательства, необоснованных запретов, ограничений, некачественного оказания образовательных услуг преподавателями и сотрудниками 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 преподавателями и сотрудниками 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 колледже.

3. Порядок организации работы телефона доверия

3.1. Информация о функционировании и режиме работы телефона доверия доводится до сведения населения области, студентов колледжа и их родителей, преподавателей и сотрудников колледжа через размещение информации на официальном сайте колледжа, на информационных стендах внутри колледжа, в СМИ.

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

3.3. Для обеспечения бесперебойной работы телефона доверия телефонный аппарат должен быть 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 для приема сообщений граждан по фактам коррупционной направленности и качества оказания услуг. Просьба сообщить Ваши фамилию, имя, отчество, контактный телефон и оставить Вашу информацию после звукового сигнала. Конфиденциальность сообщения гарантируется».

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

3.4. В рабочее время сообщения по телефону доверия принимает ответственный специалист лично.

3.5. В нерабочее время, в выходные и праздничные дни фиксация звонков по телефону доверия осуществляется при помощи записи на автоответчик.

3.6. При ответе на телефонные звонки ответственный специалист обязан:

- сообщить позвонившему о том, что телефон доверия Яковлевского педагогического колледжа работает исключительно для информирования о фактах коррупционной направленности и некачественного оказания услуг;
- предупредить граждан о том, что телефонный разговор записывается 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.

3.7. 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;

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 ответственный специалист готовит информацию о поступивших за день сообщениях и направляет его к директору колледжа для визирования, использования для дальнейшей работы или принятия мер.

4.6. Ежемесячно проводится анализ поступивших сообщений по телефону доверия.

4.7. Ежеквартально вопрос об анализе работы телефона доверия в колледже рассматривается на совещаниях по противодействию коррупции.

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

5.1. Ответственный специалист 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, то информация в течение 3 календарных дней со дня регистрации направляется с уведомлением гражданину, 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. 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.

5.1.5. В случае если ответ по существу поставленного в сообщении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.1.6. Если в поступившем сообщении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившим, сообщение подлежит незамедлительному направлению в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

5.2. 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 сообщении, 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 «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 нем вопросам приняты необходимые меры и в случае наличия координат направлен письменный ответ.

6. Ответственность за нарушение настоящего регламента

6.1. Ответственный специалист 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 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

7. Форма отчета о сообщениях, поступивших по телефону доверия

Отчет о сообщениях, поступивших по телефону доверия
за период _____
(указать отчетный период)

№ п/п	Дата и время регистрации сообщения	ФИО гражданина, представителя юридического лица (или указание анонимность сообщения)	Адрес проживания гражданина, места нахождения юридического лица	Краткое содержание сообщения	Результаты рассмотрения сообщения		
					Передано в правоохранительные органы	Не подлежит рассмотрению (указать причину)	В какой форме дан ответ заявителю (устно, письменно с указанием реквизитов ответа)

Уполномоченное должностное лицо: заместитель директора по ВР _____ Максимова Л.Л.