

Департамент внутренней и кадровой политики Белгородской области
Областное государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
«Шебекинский техникум промышленности и транспорта»

УТВЕРЖДЁН

Приказом директора ОГАПОУ «ШТПТ»
от «29» февраля 2016г.
№ 57/05-02

РЕГЛАМЕНТ

приема, регистрации и рассмотрения сообщений граждан и юридических лиц, поступивших по телефону доверия в Областное государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Шебекинский техникум промышленности и транспорта», содержащих информацию о фактах коррупционной направленности, качестве оказания образовательных услуг, нарушения его работниками Федерального закона от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

1. Общие положения

1.1. Регламент приема, регистрации и рассмотрения сообщений граждан и юридических лиц, поступивших по телефону доверия в Областное государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Шебекинский техникум промышленности и транспорта», содержащих информацию о фактах коррупционной направленности, качестве оказания образовательных услуг, нарушения его работниками Федерального закона от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (далее соответственно – регламент, ОГАПОУ «ШТПТ») определяет порядок работы телефона доверия в ОГАПОУ «ШТПТ» и регламентирует действия по организации в ОГАПОУ «ШТПТ» 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 работниками ОГАПОУ «ШТПТ»;

- о нарушениях педагогическими работниками ОГАПОУ «ШТПТ» Кодекса профессиональной этики педагогических работников ОГАПОУ «ШТПТ» (далее - Кодекс профессиональной этики).

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

1.3. Телефоном доверия в ОГАПОУ «ШТПТ» является стационарный телефон ОГАПОУ «ШТПТ номер »(4722) 2-31-47.

1.3. Функции по работе телефона доверия в ОГАПОУ «ШТПТ» осуществляет группа из 2-х работников ОГАПОУ «ШТПТ»: специалист по кадрам (руководитель группы) и секретарь директора (член группы).

2. Цели и задачи работы телефона доверия

2.1. Телефон доверия в ОГАПОУ «ШТПТ» создан в целях:

2.1.1. Совершенствования форм и методов работы в ОГАПОУ «ШТПТ» 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 в ОГАПОУ «ШТПТ» мер, направленных на более эффективное и действенное предупреждение коррупционных проявлений и борьбу с коррупцией;

2.1.3. Формирования в ОГАПОУ «ШТПТ» нетерпимости по отношению к коррупционным проявлениям;

2.1.4. Создания в ОГАПОУ «ШТПТ» условий для выявления фактов коррупционных проявлений;

2.1.5. Обеспечения в ОГАПОУ «ШТПТ» добросовестного и эффективного исполнения работниками ОГАПОУ «ШТПТ» должностных обязанностей, исключения с их стороны злоупотреблений;

2.1.6. Преодоления в ОГАПОУ «ШТПТ» административных барьеров.

2.2. Основными задачами работы в ОГАПОУ «ШТПТ» телефона доверия являются:

2.2.1. Обеспечение в ОГАПОУ «ШТПТ» 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 «ШТПТ».

3. Порядок организации работы телефона доверия

3.1. Информация о функционировании и режиме работы в ОГАПОУ «ШТПТ» телефона доверия доводится до сведения населения путём размещения информации об этом на официальном сайте ОГАПОУ «ШТПТ» в сети Интернет и на информационном стенде в здании ОГАПОУ «ШТПТ».

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

3.3. Сообщения по телефону доверия принимает лично ответственный специалист в рабочее время согласно режиму работы ОГАПОУ «ШТПТ».

3.4. При ответе на телефонные звонки ответственный специалист обязан:

- сообщить позвонившему о том, что он позвонил на телефон доверия ОГАПОУ «ШТПТ» и может сообщить информацию о фактах коррупционной направленности и некачественного оказания услуг, а также о нарушениях педагогическими работниками ОГАПОУ «ШТПТ» Кодекса профессиональной этики;

- предупредить граждан о том, что 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 до истечения 5 минут 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 работника ОГАПОУ «ШТПТ», 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 работник ОГАПОУ «ШТПТ» готовит информацию о поступивших за день сообщениях и направляет её директору ОГАПОУ «ШТПТ» для визирования, использования для дальнейшей работы или направления в соответствующие органы для принятия мер.

4.6. Ежемесячно в ОГАПОУ «ШТПТ» проводится анализ поступивших по

телефону доверия сообщений.

4.7. Ежемесячно, в срок до 5 числа месяца, следующего за отчетным, ответственный специалист ОГАПОУ «ШТПТ» передает директору ОГАПОУ «ШТПТ» отчет 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 ОГАПОУ «ШТПТ» (Приложение № 2) рассматривается на заседаниях Межведомственной Комиссии (группе) по борьбе с коррупцией ОГАПОУ «ШТПТ».

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

5.1. ОГАПОУ «ШТПТ» 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 ОГАПОУ «ШТПТ», информация в течение 3 рабочих 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 ОГАПОУ «ШТПТ» 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.

5.1.8. ОГАПОУ «ШТПТ» в случае поступления к нему от государственного или муниципального органа сообщения для рассмотрения в соответствии с компетенцией ОГАПОУ «ШТПТ», обязан проинформировать государственный или муниципальный орган, направивший сообщение, о результатах его рассмотрения.

5.2. ОГАПОУ «ШТПТ» 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 государственный или муниципальный 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 ОГАПОУ «ШТПТ» имеется указание на оперативность рассмотрения сообщения, то сообщение должно быть рассмотрено должностным лицом ОГАПОУ «ШТПТ» 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 ОГАПОУ «ШТПТ» осуществляет контроль за соблюдением сроков рассмотрения сообщений, а также правильностью ведения журнала приема информации по телефону доверия, о чем делает соответствующую запись в журнале.

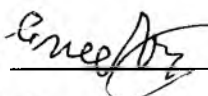
6.2. Лицо, указанное в пункте 3.2 настоящего регламента, несет ответственность в соответствии с действующим законодательством за соблюдение законности при приеме и регистрации сообщений поступивших по телефону доверия.

6.3. Работники ОГАПОУ «ШТПТ», 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 ОГАПОУ «ШТПТ», 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, работникам ОГАПОУ «ШТПТ» следует руководствоваться Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Подготовлено:

юрисконсульт  В. Ежелев

«29» февраля 2016 г.

**Анализ сообщений, поступивших по телефону доверия
в Областное государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
«Шебекинский техникум промышленности и транспорта»**

за период _____
(указать отчетный период)

| N п/п | Принято сообщений, всего | Рассмотрено в данном органе, 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 |
| | | | | | |