Департамент внутренней и кадровой политики Белгородской области
Областное государственное автономное профессиональное
образовательное учреждение
«Белгородский политехнический колледж»

ПРИКАЗ

От 20.02.2016 № 55

«Об утверждении Регламента приема, регистрации
и рассмотрения сообщений граждан
по фактам коррупционной направленности ,
поступивших по «Телефону доверия»
в ОГАПОУ «Белгородский политехнический колледж»»

Во исполнение Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», Распоряжением Губернатора Белгородской области от 3.04.2012г. № 212-р «Об утверждении регламента работы телефона доверия в органах исполнительной власти, государственных органах области , Уставом областного государственного автономного профессионального образовательного учреждения «Белгородский политехнический колледж» ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Регламент приема, регистрации и рассмотрения сообщений граждан по фактам коррупционной направленности, поступивших по «Телефону доверия» в ОГАПОУ «Белгородский политехнический колледж».

2. Назначить педагога-психолога колледжа, Гудову Екатерину Анатольевну ответственной, за прием заявлений от граждан по системе «Телефон доверия».

3. В своей работе Гудовой Е.А. действовать согласно утвержденному Регламенту приема, регистрации и рассмотрения сообщений граждан по фактам коррупционной направленности, поступивших по «Телефону доверия» в ОГАПОУ «Белгородский политехнический колледж».

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор колледжа Н.В.Мишуров

Принят на Общем собрании

Протокол № 4 от 19.02. 2016 год

Согласовано с комиссией по борьбе с коррупцией ОГАПОУ «БПК»

_____ Н.В.Мишуров

УТВЕРЖДАЮ

директор ОГАПОУ «Белгородский политехнический колледж»

_____ Н.В. Мишуров

«19» февраля 2016 год

РЕГЛАМЕНТ ПРИЕМА, РЕГИСТРАЦИИ И РАССМОТРЕНИЯ СООБЩЕНИЙ ГРАЖДАН , ПОСТУПИВШИХ ПО ТЕЛЕФОНУ ДОВЕРИЯ В ОГАПОУ «БЕЛГОРОДСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ», СОДЕРЖАЩИХ ИНФОРМАЦИЮ О ФАКТАХ КОРРУПЦИОННОЙ НАПРАВЛЕННОСТИ, КАЧЕСТВЕ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ, ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДОБРОСОВЕСТНОГО И ЭФФЕКТИВНОГО ИСПОЛНЕНИЯ РАБОТНИКАМИ ДОЛЖНОСТНЫХ ОБЯЗАННОСТЕЙ

1.Общие положения

Настоящий Регламент устанавливает порядок работы системы «Телефон доверия» (далее- Телефон доверия)по фактам коррупционной направленности, с которыми граждане столкнулись в процессе взаимодействия с должностными лицами областного государственного автономного профессионального образовательного учреждения «Белгородский политехнический колледж» (далее -Колледж).

«Телефон доверия» устанавливается в колледже и представляет собой комплекс технических средств, обеспечивающих гражданам возможность обращаться по телефону с заявлениями о фактах коррупционной направленности.

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 колледжа 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, поступивших по телефону доверия;

2.2.2. Анализ сообщений граждан, поступивших по телефону доверия, их учет при разработке и реализации антикоррупционных мероприятий в колледже.

3.1. Порядок организации работы телефона доверия

3.1. Информация о функционировании и режиме работы телефона доверия доводится до сведения населения через размещение информации на официальном сайте колледжа, в сети Интернет, 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. 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 Белгородского политехнического колледжа для приема сообщений граждан по фактам коррупционной направленности. Время Вашего сообщения не должно превышать 5 минут. Просьба сообщить Ваши фамилию, имя, отчество, контактный телефон и оставить Вашу информацию после звукового сигнала. Для направления Вам ответа по существу Вашей информации сообщите почтовый либо электронный адрес, по которому Вам будет направлен ответ. Конфиденциальность сообщения гарантируется".

3.4. Прием обращений в нерабочее время, в выходные и праздничные дни, а также в случае временного отсутствия ответственного лица на рабочем месте, осуществляется путем телефонной связи с использованием функций автоответчика.

3.5. При ответе на телефонные звонки ответственный специалист обязан:

- предупредить граждан о том, что телефонный разговор записывается и консультация по телефону длится не более 5 минут;
- сообщить позвонившему, что «Телефон доверия» работает исключительно для информирования о фактах коррупции, с которыми граждане сталкиваются при взаимодействии с должностными лицами ОГАПОУ «Белгородского политехнического колледжа»;
- 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.

3.6. Сообщения, поступившие от граждан 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, или указание на принятие звонка автоответчиком;

4.2.3. Фамилия, имя, отчество гражданина (или указание на анонимность сообщения);

4.2.4. Адрес проживания гражданина;

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 для визирования, использования для дальнейшей работы или направления в соответствующие службы колледжа для принятия мер.

4.6. Ежемесячно в колледже проводится анализ поступивших по телефону доверия сообщений на административных совещаниях.

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

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

5.1. Администрация колледжа 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. 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.

5.1.3. 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, директор колледжа 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. 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.

5.1.5. 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.

5.1.6. Директор колледжа 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.

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 колледжа имеется указание на оперативность рассмотрения сообщения, то сообщение должно быть рассмотрено в срок, не превышающий 10 календарных дней.

5.4. Сообщение гражданина 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 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".