

Регламент приема, регистрации и рассмотрения сообщений физических и юридических лиц, поступивших по телефону доверия в ОГАПОУ «БСК»

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент определяет порядок работы телефона доверия, установленного в областном государственном автономном профессиональном образовательном учреждении «Белгородский строительный колледж» (далее – колледж), и регламентирует действия по организации приема, регистрации, учету и рассмотрению сообщений физических и юридических лиц, содержащих информацию:

- о фактах коррупционной направленности, с которыми лица столкнулись в процессе взаимодействия с должностными лицами;
- о фактах неисполнения сотрудниками и преподавателями колледжа обязанностей или превышения служебных полномочий;
- о нарушениях сотрудниками и преподавателями колледжа кодекса этики и служебного поведения.

1.2. Телефон доверия представляет собой комплекс организационных мероприятий и технических средств, обеспечивающих возможность лицам обращаться по телефону с заявлениями о фактах коррупционной направленности, неисполнения служебных обязанностей или превышения служебных полномочий со стороны сотрудников и преподавателей колледжа, а также вымогательства, нарушения Кодекса поведения.

1.3. Функции по координации работы телефона доверия осуществляет директор колледжа.

2. Цели и задачи работы телефона доверия

2.1. Телефон доверия создан в целях:

2.1.1. Совершенствования форм и методов работы с жалобами граждан, повышения качества защиты их прав и законных интересов, вовлечения в реализацию антикоррупционной политики;

2.1.2. Содействия принятию и укреплению мер, направленных на 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 и преподавателями 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 и обработка сообщений граждан (организаций), поступивших по телефону доверия, их учет при разработке и реализации антикоррупционных мероприятий.

3. Порядок организации работы телефона доверия

3.1. Информация о функционировании и режиме работы телефона доверия доводится через средства массовой информации, размещение информации на официальном сайте колледжа.

3.2. Учет, регистрацию, предварительную обработку и контроль за поступающими по телефону доверия сообщениями осуществляет юрист колледжа Немцев Е.П.

Прием заявлений граждан и организаций по телефону доверия осуществляется в рабочие дни: с понедельника по пятницу - с 09 ч. 00 мин. до 13 ч. 00 мин. и с 14 ч. 00 мин. до 17 ч. 00 мин.

3.3. При ответе на телефонный звонок принимающий сообщение обязан: разъяснить абоненту о том, что телефон доверия работает исключительно для информирования о фактах коррупционной направленности, фактах неисполнения служебных обязанностей или превышения служебных полномочий, сообщить гражданину о том, что конфиденциальность переданных им сведений гарантируется; предложить гражданину назвать свои фамилию, имя, отчество, а также изложить суть вопроса; по просьбе гражданина сообщить свои фамилию, имя, отчество, занимаемую должность; не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат и избегать параллельных разговоров с окружающими людьми.

3.3.1. В случаях, если сообщение гражданина не содержит Информацию о фактах коррупционной направленности, сообщении фактах неисполнения служебных обязанностей или превышения служебных полномочий и нарушениях сотрудниками и преподавателями колледжа, 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, если они содержат Информацию о фактах коррупционной направленности, фактах неисполнения служебных обязанностей или превышения служебных полномочий.

4.2. Регистрация осуществляется в день поступления сообщения в журнале регистрации сообщений, поступающих по телефону доверия в установленной форме (приложение № 1 к Регламенту).

4.3. В случае поступления по телефону доверия сообщения, в котором гражданин использует нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, а также при поступлении анонимного сообщения принимающий сообщения вправе отказать в их регистрации.

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.

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

5.1. Директор колледжа обеспечивает полное, всестороннее объективное рассмотрение поступивших сообщений.

5.2. 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, колледж вправе принять решение о безосновательности очередного сообщения и прекращении переписки с лицом по данному вопросу. О данном решении уведомляется лицо оставившее сообщение.

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

5.4. Директор колледжа 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;

- 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.

5.5. Сообщения, поступившие по телефону доверия, рассматриваются в разумный срок, но не превышающий 30 дней с момент регистрации обращения.

5.6. Сообщение гражданина (организации) считается рассмотренным, если по всем поставленным в нем вопросам, в случае наличия координат направлен письменный ответ.

6. Заключительные положения

6.1. Сотрудники, работающие с информацией, полученной по телефону доверия, несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2004 года N 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации».

6.2. По всем иным вопросам, не урегулированным настоящим регламентом, следует руководствоваться Федеральным законом от 2 мая 2006 года №

Журнал
регистрации сообщений, поступающих по телефону доверия

Дата, время	Содержание сообщения	Ф.И.О. абонента	Адрес, телефон абонента.	Дата передачи сообщения на рассмотрение и роспись в получении.	Результат рассмотрения сообщения