

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «ГЕОРГИЕВСКИЙ РЕГИОНАЛЬНЫЙ
КОЛЛЕДЖ «ИНТЕГРАЛ»

СОГЛАСОВАНО
Общим собранием (конференцией)
работников и обучающихся
протокол № 5 от 25.12.2018 г.



ПОЛОЖЕНИЕ
О «ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее положение устанавливает порядок работы «Телефона доверия» по вопросам противодействия коррупции в ГБПОУ ГРК «Интеграл» с целью выявления факторов, способствующих созданию условий для проявления коррупции, а также для обеспечения защиты прав и законных интересов преподавателей, студентов и других сотрудников колледжа.

1.2. Положение разработано в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3. «Телефон доверия» - комплекс технических средств, предназначенных для получения информации в целях совершенствования деятельности колледжа по вопросам противодействия коррупции, быстрого реагирования на возможные коррупционные проявления в деятельности сотрудников колледжа, а также для обеспечения защиты прав и законных интересов граждан.

1.4. Положение подлежит исполнению всем педагогическим работникам и заинтересованными сотрудниками колледжа.

2. ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ

2.1. Основными функциями Телефона доверия являются:

- организация сбора и учета обращений студентами, родителями, законными представителями, сотрудниками колледжа и иными гражданами РФ поступающих в адрес директора ГБПОУ ГРК «Интеграл»
- информирование директора ГБПОУ ГРК «Интеграл» о количестве и содержании обращений граждан, результатах их рассмотрения.

3. ЗАДАЧИ ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ

3.1. Основные задачи Телефона доверия:

- обеспечение приема обращений в адрес директора ГБПОУ ГРК «Интеграл»

- своевременная обработка и обработка обращений для рассмотрения и принятия мер сотрудниками ГБПОУ ГРК «Интеграл» в адрес директора;
- извещение в установленный срок заявителей о результатах рассмотрения их обращений;
- анализ сообщений поступающих от граждан по Телефону доверия;
- обобщение обращений граждан с целью устранения причин, порождающих обоснованные жалобы.

4. ПОРЯДОК РАБОТЫ «ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ»

4.1. Для работы «Телефона доверия» в колледже выделена линия телефонной связи с номером 3-55-22

4.2. Информация о функционировании и режиме работы «Телефона доверия» размещается на официальном сайте колледжа в сети Интернет по адресу: www.integral-geo.ru и на информационных стендах колледжа.

4.3. Прием обращений граждан по «Телефону доверия» осуществляется ежедневно, в режиме ответа оператора «Телефона доверия».

4.4. Поступившие обращения по «Телефону доверия» подлежат обязательному внесению в Журнал регистрации обращений (далее журнал учета), образец которого приведен в приложении к настоящему Положению.

4.5. Поступившие обращения в режиме ежедневного доклада направляются директору колледжа.

4.6. Работа с обращениями граждан и организаций, поступившими по «Телефону доверия», осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.7. Анонимные обращения, а также обращения, не содержащие адрес, по которому должен быть направлен ответ, не рассматриваются.

4.8. Ежеквартально проводится анализ телефонных обращений граждан, доводится до сведения директора о количестве, характере, причинах поступивших телефонных обращений, а также принятых мерах по их рассмотрению.

4.9. Сотрудники колледжа, работающие с информацией, поступившей по «Телефону доверия», несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений.

4.10. Использование и распространение информации о персональных данных, ставшей известной в связи с обращениями граждан, либо организацией по «Телефону доверия» несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений.

4.11. Использование и распространение информации о персональных данных, ставшей известной в связи с обращениями граждан, либо организацией по «Телефону доверия», без их согласия не допускается.

5. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ОПЕРАТОРА «ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ» ПРИ ОТВЕТЕ НА ТЕЛЕФОННЫЙ ЗВОНОК

5.1. При ответе на телефонные звонки оператор «Телефона доверия» обязан:

5.1.1. Назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность.

5.1.2. Сообщить позвонившему, что «Телефон доверия» работает исключительно для информирования о нарушениях прав и законных интересов, с которыми граждане сталкиваются при взаимодействии с сотрудниками колледжа.

5.1.3. Предложить гражданину назвать свои данные: фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, E-Mail, телефон, по которому должен быть направлен ответ.

5.1.4. Предложить гражданину изложить суть вопроса.

5.1.5. Сообщить гражданину о том, что конфиденциальность переданных им сведений гарантируется.

5.1.6. В доброжелательном тоне излагать информацию кратко и четко.

5.1.7. Не прерывать разговор по причине поступления другого звонка, либо другими обстоятельствами.

5.1.8. В телефонном разговоре категорически избегать конфликтных ситуаций. В случае, когда звонящий настроен агрессивно, допускает употребление в речи ненормативной лексики, необходимо, не вступая в пререкания с ним, официальным тоном дать понять, что разговор в подобной форме не допустим.

5.1.9. В конце беседы необходимо сделать обобщение по представленной информации.

Журнал регистрации обращений по «Телефону доверия» ГБПОУ ГРК «Интеграл»

№	Дата	Время	Ф.И.О. сотрудника, обработавшего сообщение, подпись	Краткое содержание	Ф.И.О. абонента (при наличии информации)	Адрес, телефон абонента (при наличии информации)	Принятые меры