

**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](http://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