

Министерство образования, науки и молодежной политики
Краснодарского края
государственное бюджетное профессиональное образовательное
учреждение Краснодарского края
«КРАСНОДАРСКИЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»
(ГБПОУ КК «КТК»)

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора ГБПОУ КК «КТК»

С.А. Кириллов

от « 19 » января 2013 г. № 01.Н/13

ПОЛОЖЕНИЕ

о «телефоне доверия» по вопросам противодействия коррупции государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Краснодарского края «Краснодарский технический колледж»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы «Телефона доверия» по вопросам противодействия коррупции в ГБПОУ КК КТК 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 Российской Федерации, Федеральным законом от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Правовыми актами Президента РФ, Правительства РФ, законами Краснодарского края, Правительства Краснодарского края, связанными с противодействием коррупции и устанавливает порядок работы «Телефона доверия» по вопросам противодействия коррупции (далее «Телефон доверия»), о фактах проявления коррупции в ГБПОУ КК КТК (далее - колледж), организации работы с обращениями граждан и организаций, полученными по «Телефону доверия», о фактах проявления коррупции в колледже.

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 всеми педагогическими работниками и заинтересованными сотрудниками колледжа.

2. ПОРЯДОК РАБОТЫ «ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ»

- 2.1. Для работы «Телефона доверия» в колледже выделена линия телефонной связи с номером 8(861)2625738.
- 2.2. «Телефон доверия» установлен в приемной директора колледжа.
- 2.3. Информация о функционировании и режиме работы «Телефона доверия» размещается на официальном сайте колледжа в сети Интернет и на информационных стендах колледжа.
- 2.4. Прием обращений граждан по «Телефону доверия» осуществляется с понедельника по пятницу с 09.00 до 18.00 ежедневно, кроме субботы и воскресенья.
- 2.5. Поступившие обращения по «Телефону доверия» подлежат обязательному внесению в Журнал регистрации обращений по вопросам противодействия коррупции по «Телефону доверия» (далее - журнал учета), образец которого приведен в приложении №1 к настоящему Положению.
- 2.6. Поступившие обращения в режиме ежедневного доклада направляются директору колледжа.
- 2.7. 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».
- 2.8. Анонимные обращения, а также обращения, не содержащие адрес, по которому должен быть направлен ответ, не рассматриваются.
- 2.9. Ежеквартально проводится анализ телефонных обращений граждан, о количестве, характере, причинах поступивших телефонных обращений, а также принятых мерах по их рассмотрению.
- 2.10. Сотрудники колледжа, работающие с информацией, поступившей по «Телефону доверия», несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений.
- 2.11. Использование и распространение информации о персональных данных, ставшей известной в связи с обращениями граждан, либо организаций по «Телефону доверия» несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений.
- 2.12. Использование и распространение информации о персональных данных, ставшей известной в связи с обращениями граждан, либо организаций по «телефону доверия», без их согласия, не допускается.

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

- 3.1. При ответе на телефонные звонки после разъяснения дозвонившимся о том, что звонок поступает на «телефон доверия», оператор обязан:
 - 3.1.1. Назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность.
 - 3.1.2. Сообщить позвонившему, что «Телефон доверия» работает для информирования о фактах коррупции, с которыми граждане сталкиваются при взаимодействии с сотрудниками колледжа.

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

3.1.4. Предложить гражданину изложить суть вопроса. Полученные данные внести в бланк Обращения, образец которого приведен в приложении №2 к настоящему Положению. Обращению присваивается номер согласно номеру в журнале учета. Все поступившие Обращения хранятся в папке вместе с журналом учета

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

3.1.6. В доброжелательном тоне излагать информацию кратко и четко.

3.1.7. Не прерывать разговор по причине поступления другого звонка, либо другими обстоятельствам.

3.1.8. Вести телефонный разговор соблюдая общепринятые нормы этики и вежливого общения. Недопустимо употребление просторечий, односложных ответов.

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

3.1.10. В конце беседы необходимо сделать обобщение по представленной информации. Если необходимо, уточнить, понятна ли информация, правильно ли записаны данные звонящего гражданина, получил ли он исчерпывающую информацию по заданному им вопросу, вежливо извинившись, рекомендуется закончить разговор.

Журнал
регистрации обращений по вопросам противодействия коррупции по
«Телефону доверия»
в ГБПОУ КК КТК

N п/п	Дата (число, месяц, год) и время (час, мин.)	Ф.И.О., адрес, телефон абонента	Краткое содержание обращения	Ф.И.О. сотрудника, зарегистрировавшего обращение, подпись	Результаты рассмотрения обращения, куда направлено (исх. №, дата)

**Обращение,
поступившее на «телефон доверия»
в ГБПОУ КК КТК**

Дата, время: _____
(указывается дата, время поступления сообщения (число, месяц, год, час., мин.))

Фамилия, имя, отчество: _____
(указывается Ф.И.О. абонента,

_____ либо делается запись о том, что абонент Ф.И.О. не сообщил)
Место проживания: _____
(указывается адрес, который сообщил абонент:

_____ почтовый индекс, республика, область, район, населенный пункт, название улицы, дом, корпус, квартира,
_____ либо делается запись о том, что абонент адрес не сообщил)

Контактный телефон: _____
(номер телефона, с которого звонил и/или который сообщил

_____ абонент, либо делается запись о том, что телефон не определился и/или абонент номер телефона не сообщил)

Содержание обращения: _____

Обращение принял: _____
(должность, фамилия и инициалы, подпись лица, принявшего сообщение)

Результат рассмотрения: _____
(куда направлено (номер, дата исходящего письма))

