

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение

Свердловской области

**«КОЛЛЕДЖ УПРАВЛЕНИЯ И СЕРВИСА «СТИЛЬ»
(ГАПОУ СО КУиС «СТИЛЬ»)**

СОГЛАСОВАНО

Советом Автономного Учреждения

Протокол № 06 от 30.08.2019г.

Председатель Зей / Коледратова Е.И.

« 30 » 08 2019 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГАПОУ СО КУиС «Стиль»



Е. В. Эльснер

Приказ № _____

от « _____ » _____ 2019 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

О «ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ»

ПО ВОПРОСАМ ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ КОРРУПЦИИ

ПК 01.23.19

Взамен

ПК.01.XXI

2019

СОДЕРЖАНИЕ

№ п/п	НАИМЕНОВАНИЕ ГЛАВ	СТР.
1	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
2	ПОРЯДОК РАБОТЫ «ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ»	3
3	ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ОПЕРАТОРА «ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ» ПРИ ОТВЕТЕ НА ТЕЛЕФОННЫЙ ЗВОНОК	4
4	ПРИЛОЖЕНИЕ1	6

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы «Телефона доверия» по вопросам противодействия коррупции в ГАПОУ СО «Колледж управления и сервиса «Стиль» 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 2008г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции» (с изменениями и дополнениями), Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями), Правовыми актами Президента РФ, Правительства РФ, законами Свердловской области, Правительства Свердловской области, связанными с противодействием коррупции и устанавливает порядок работы «Телефона доверия» по вопросам противодействия коррупции (далее – «Телефон доверия»), о фактах проявления коррупции ГАПОУ СО «Колледж управления и сервиса «Стиль» (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 (343) 251-38-81.

2.2. «Телефон доверия» установлен в кабинете заместителя директора по социально-педагогической работе.

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 08.00 до 16.00.

2.5. Поступившие обращения по «Телефону доверия» подлежат обязательному внесению в Журнал регистрации обращений по вопросам противодействия коррупции в колледже (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, доводится до сведения директора колледжа 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 оператор «Телефона доверия» обязан: -

- Назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность.
- Сообщить позвонившему, что «Телефон доверия» работает для информирования о фактах коррупции, с которыми граждане сталкиваются при взаимодействии с сотрудниками колледжа.
- Предложить гражданину назвать свои данные: фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, E-Mail, телефон, по которому должен быть направлен ответ.
- Предложить гражданину изложить суть вопроса.
- Сообщить гражданину о том, что конфиденциальность переданных им сведений гарантируется.
- В доброжелательном тоне излагать информацию кратко и четко.
- Не прерывать разговор по причине поступления другого звонка, либо другими обстоятельствам.
- Вести телефонный разговор соблюдая Кодекс этики и служебного поведения работников колледжа. Недопустимо употребление просторечий, односложных ответов.
- 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.
- 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» ГАПОУ СО «Колледж управления и сервиса «Стиль»

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

Разработано заместителем директора по социально-педагогической работе	Кондратьева С. А.
Согласовано юристом	Водовозова К.А.
Согласовано заместителем директора по учебной работе	Белоносова Н. В.