

Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Республики Крым
«РОМАНОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»

СОГЛАСОВАНО
на заседании педагогического
совета
Протокол № 1 от 30.08. 2017 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБПОУ РК
«РКИГ»
М.И. Пальчук
Приказ № 45 от 31.08 2017г.



**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ,
ПОСТУПАЮЩИХ ОТ ГРАЖДАН НА ТЕЛЕФОН «ГОРЯЧЕЙ
ЛИНИИ» ПО ПРОТИВОДЕЙСТВИЮ КОРРУПЦИИ В
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ГБПОУ РК «РКИГ»**



г. Симферополь, 2017 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефона «горячей линии» по противодействию коррупции в деятельности ГБПОУ РК «РКИГ» (далее – «горячая линия»), приема, регулирования учета поступивших на него обращений по вопросам противодействию коррупции.

1.2. Работа с обращениями, поступившими на телефон «горячей линии», осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 152 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152 – ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 25 октября 2008 г. №273 - ФЗ «О противодействии коррупции».

1.3. Телефонный аппарат «горячей линии» устанавливается (размещается) в приемной директора, расположенной по адресу: г. Симферополь, ул. Дыбенко, 14; тел. (3652)270-038.

1.4. Прием обращений граждан по телефону «горячей линии» осуществляется в рабочие дни с понедельника по пятницу с 08:00 до 17:00.

1.5. Информация о функционировании и режиме работы телефона «горячей линии» доводится до сведения граждан через средства массовой информации либо путем размещения на официальном сайте ГБПОУ РК «РКИГ»: rkig.edu.ru в сети интернет.

2. Порядок приема обращений граждан и предоставления информации по телефону «горячей линии»

2.1. Прием телефонных обращений граждан осуществляется в приемной директора по телефону (3652)270-038 в соответствии с настоящим Положением.

2.2. Телефонные обращения, поступившие на «горячую линию», подлежат обязательной регистрации. После регистрации, обращение передается лицу, ответственному за работу с телефонными обращениями граждан.

Для учета обращений граждан на «горячую линию» используется Журнал учета обращений на «горячую линию» (далее – Журнал), который прошивается и пронумеровывается, и в котором указывается:

- Порядковый номер поступившего обращения;
- Дата и время принятия обращения;
- Фамилия и инициалы работника, принявшего обращение;
- Фамилия, имя, отчество, адрес, контактный телефон гражданина, позвонившего на «горячую линию»;
- Краткое содержание обращения;
- Подпись работника, принявшего обращение;
- Результат рассмотрения обращения, в том числе дата и номер исходящего письма с ответом на обращение;
- Дата и номер исходящего письма о направлении сведений, содержащихся в обращении, для проверки в правоохранительные

органы в соответствии с их компетенцией (при необходимости).

2.3. Регистрации подлежат все обращения на телефон «горячей линии» ГБПОУ РК «РКИГ» по фактам коррупционной направленности.

2.4. Не рассматриваются телефонные обращения граждан, в которых обжалуются судебные решения.

При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению ГБПОУ РК «РКИГ», ответственный работник дает разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.5. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению ГБПОУ РК «РКИГ», а также невозможности ответа на поставленный в телефонном обращении вопрос, обращение оформляется с последующей переадресацией его в другой государственный орган или организацию по принадлежности. Заявителю сообщается, куда направлен его запрос для рассмотрения, срок и порядок получения ответа. В журнале производится соответствующая запись с указанием государственного органа или организации, в адрес которых направлено обращение.

2.6. Ответ на обращение граждан осуществляется после представления ими персональных данных (фамилия, имя, отчество, номер домашнего телефона, почтовый адрес, по которому должен быть при необходимости направлен ответ) и изложения сути обращения.

2.7. Ответственный работник, осуществляющий работу с телефонными обращениями граждан, несет установленную законодательством Российской Федерации ответственность за полноту и правильность рассмотрения телефонных обращений граждан.

Ответственный работник также несет ответственность за соблюдение конфиденциальности персональных данных граждан и иных полученных сведений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3. Требования, предъявляемые к ведению телефонного разговора

3.1. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании колледжа, фамилии и должности работника, принявшего телефонный звонок.

3.2. Гражданин следует предложить назвать свои фамилию, имя, отчество, контактный номер телефона, почтовый адрес, по которому при необходимости должен быть направлен ответ.

3.3. Информация должна излагаться в схематичной форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне. Речь должна носить официально - деловой характер. Недопустимо употребление просторечий, междометий, односложных ответов. Телефонный разговор не должен прерываться отвлечением на другой звонок и другие обстоятельства.

В случае, когда звонящий гражданин настроен агрессивно, допускает употребление в речи нецензурных либо оскорбительных выражений, выражает, угрожает жизни, здоровью и имуществу работника, а также членам его семьи, необходимо, не вступая в пререкания с ним, официальным тоном дать понять, что разговор в подобной форме не может

продолжаться и сообщить гражданину о недопустимости злоупотребления правом, при этом инициатива поведения должна принадлежать работнику ГБПОУ РК «РКИГ».

Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации как ГБПОУ РК «РКИГ», так и работнику.

3.4. В конце беседы необходимо сделать обобщение по представленной информации. Если необходимо уточнить – понятна ли информация, верно ли записаны данные гражданина. Первым трубку должен положить звонящий гражданин.

Если гражданин получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу, вежливо извинитесь, рекомендуется закончить разговор.

4. Заключительные положения

4.1. По итогам каждого квартала, полугодия, года ответственный работник проводит анализ телефонных обращений граждан, информирует заместителя директора, ответственного за организацию работы по противодействию коррупции в деятельности ГБПОУ РК «РКИГ», о количестве и поступивших телефонных обращений граждан, принятых мерах по их рассмотрению.

4.2. Журнал учета и материалы, связанные с телефонными обращениями граждан, хранятся в соответствии с действующей Инструкцией по делопроизводству в ГБПОУ РК «РКИГ» 3 года со дня регистрации в журнале последнего обращения, а затем уничтожаются в установленном порядке.

4.3. Использование и распространение информации о персональных данных и частной жизни граждан, ставшей известной в связи с телефонными обращениями граждан в ГБПОУ РК «РКИГ», без их согласия не допускаются, за исключением случаев, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

4.4. Жалобы граждан на результаты рассмотрения их телефонных обращений, действия (бездействия) должностных лиц и работников ГБПОУ РК «РКИГ» в связи с рассмотрением обращений граждан, направляются директору ГБПОУ РК «РКИГ» в печатном виде.

Всего прошито, пронумеровано и свершено

печатью (*Ирина*) листов

информации (*Ирина*)

Директор (*Ирина*)



4. Заключение эксперта по вопросам