

**Автономная некоммерческая организация
дополнительного профессионального образования
«Учебный центр профессиональной подготовки ЭФКО»**

РАССМОТРЕНО
Педагогическим советом
АНО ДПО «Учебный центр
профподготовки ЭФКО»
Протокол № 1
от «09» января 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор
АНО ДПО «Учебный центр
профподготовки ЭФКО»
_____ Чапская Я.М.
«09» января 2023 г.
Приказ № 10А



Документ подписан электронной подписью
Сертификат: 018EBDD20049AFAA84458FEF31A130DB71
Владелец: Чапская Ярослава Михайловна

**РЕГЛАМЕНТ
приема, регистрации и рассмотрения сообщений граждан и
юридических лиц, поступивших по телефону доверия
в АНО ДПО «Учебный центр профподготовки ЭФКО»**

г. Алексеевка, 2023

Предисловие

1. УТВЕРЖДЕНО И ВВЕДЕНО В ДЕЙСТВИЕ Приказом по АНО ДПО «Учебный центр профподготовки ЭФКО» от «09» января 2023 г. № 10А.
2. Положение разработано с учетом рекомендаций Критериев качества разработки нормативных документов и соответствует требованиям, указанным в них.
3. ВВЕДЕНО: Регламент приема, регистрации и рассмотрения сообщений граждан и юридических лиц, поступивших по телефону доверия в АНО ДПО «Учебный центр профподготовки ЭФКО» (новая редакция).

Содержание

№ пп	Наименование раздела	Номер страницы
1	Обозначения и сокращения	4
2	Основные определения	4
3	Общие положения	4
4	Цели и задачи работы телефона доверия	4
5	Порядок организации работы телефона доверия	5
6	Учет и регистрация поступивших сообщений по телефону доверия	6
7	Порядок исполнения и сроки рассмотрения сообщений, поступивших по телефону доверия	7
8	Ответственность за нарушение настоящего регламента	8
	Лист регистрации изменений	6
	Лист ознакомления	7
	Сопроводительная записка	8

1. Обозначения и сокращения

Таблица 1. Обозначения и сокращения

№ п/п	Обозначение/сокращение	Расшифровка обозначения/сокращения
1	АНО ДПО «Учебный центр профподготовки ЭФКО»	Автономная некоммерческая организация дополнительного профессионального образования «Учебный центр профессиональной подготовки ЭФКО»

2. Основные определения

- 2.1 **Телефон доверия** - предоставление возможности гражданам (организациям) обращаться по телефону с заявлениями о фактах коррупционной направленности, неисполнения должностных обязанностей или их превышения со стороны работников, а также вымогательства, необоснованных запретов, ограничений, некачественного оказания образовательных услуг.

3. Общие положения

- 3.1. Настоящий регламент определяет порядок работы телефона доверия, установленного в АНО ДПО «Учебный центр профподготовки ЭФКО» и определяет действия по организации приема, регистрации, учету и рассмотрению сообщений граждан и юридических лиц, содержащих информацию:
- о фактах коррупционной направленности, с которыми граждане (организации) столкнулись в процессе взаимодействия с должностными лицами образовательного учреждения;
 - о качестве оказания образовательных услуг.
- 3.2. Телефон доверия служит для предоставления возможности гражданам (организациям) обращаться в АНО ДПО «Учебный центр профподготовки ЭФКО» по телефону с заявлениями о фактах коррупционной направленности, неисполнения должностных обязанностей или их превышения со стороны работников АНО ДПО «Учебный центр профподготовки ЭФКО», а также вымогательства, необоснованных запретов, ограничений, некачественного оказания образовательных услуг.
- 3.3. Функции по координации работы телефона доверия осуществляет сотрудник АНО ДПО «Учебный центр профподготовки ЭФКО» по телефону: 8 (47234) 3-40-39.

4. Цели и задачи работы телефона доверия

- 4.1. Телефон доверия создан в целях:
- 4.1.1. Совершенствования форм и методов работы с индивидуальными и коллективными предложениями, заявлениями и жалобами граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов, вовлечения в реализацию антикоррупционной политики;

- 4.1.2. Содействия принятию и укреплению мер, направленных на более эффективное и действенное предупреждение коррупционных проявлений и борьбу с коррупцией;
 - 4.1.3. Формирование нетерпимости по отношению к коррупционным проявлениям;
 - 4.1.4. Создания условий для выявления факторов коррупционных проявлений;
 - 4.1.5. Обеспечения добросовестного и эффективного исполнения образовательных услуг, обеспечения добросовестного исполнения работниками должностных обязанностей, исключая их злоупотребления.
- 4.2. Основными задачами телефона доверия являются:
- 4.2.1. Обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения сообщений граждан (организаций), поступающих по телефону доверия;
 - 4.2.2. Анализ сообщений граждан (организаций), поступивших по телефону доверия, их учет при разработке и реализации антикоррупционных мероприятий в образовательном учреждении.

5. Порядок организации работы телефона доверия

- 5.1. Информация о функционировании и режиме работы телефона доверия доводится до сведения граждан через средства массовой информации, размещение информации на официальном сайте образовательного учреждения в сети Интернет, на информационных стендах.
- 5.2. Учет, регистрацию, предварительную обработку и контроль за поступающими по телефону доверия сообщениями осуществляет сотрудник АНО ДПО «Учебный центр профподготовки ЭФКО».
- 5.3. При этом перед началом разговора сотрудник АНО ДПО «Учебный центр профподготовки ЭФКО» сообщает абоненту о том, что собеседнику необходимо сообщить его фамилию, имя, отчество, контактный телефон и факт коррупционного характера о работниках АНО ДПО «Учебный центр профподготовки ЭФКО». Также необходимо сообщить о том, что «конфиденциальность сообщения гарантируется». Время приема одного сообщения — 5 минут.
- 5.4. Сообщения по телефону доверия принимаются в рабочие дни с 8-00 до 17-00. В нерабочие, выходные и праздничные дни фиксация звонков по телефону доверия не осуществляется.
- 5.5. При ответе на телефонные звонки сотрудник АНО ДПО «Учебный центр профподготовки ЭФКО» обязан:
 - сообщить позвонившему о том, что телефон доверия работает исключительно для информирования о фактах коррупционной направленности и некачественного оказания образовательных услуг;
 - предупредить граждан о том, что телефонный разговор записывается и консультация по телефону длится не более 5 минут;
 - сообщить гражданину о том, что конфиденциальность переданных им сведений гарантируется;

- предложить гражданину изложить суть вопроса;
- по просьбе гражданина сообщить фамилию, имя, отчество, занимаемую должность;
- подробно, в вежливой форме информировать обратившихся граждан по интересующим вопросам;
- принимать все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, при невозможности ответить на поставленный вопрос гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию

5.6. В случаях, если сообщение граждан не содержит информацию о фактах коррупционной направленности и некачественного оказания образовательных услуг, то они к рассмотрению не принимаются.

5.7. Сообщения, поступившие от граждан (организаций) по телефону доверия, подлежат хранению в течение одного года.

6. Учет и регистрация поступивших сообщений по телефону доверия

6.1. Учету и регистрации подлежат все поступившие по телефону доверия сообщения.

6.2. Регистрация осуществляется в день поступления сообщения в журнале приема информации по телефону доверия, где указываются:

- порядковый номер поступившего сообщения;
- дата регистрации;
- фамилия и инициалы сотрудника АНО ДПО «Учебный центр профподготовки ЭФКО», принявшего сообщение;
- фамилия, имя, отчество гражданина, представителя юридического лица;
- адрес проживания гражданина, место нахождения юридического лица;
- содержание сообщения;
- результаты принятия сообщения (кому направлено для дальнейшего рассмотрения, срок рассмотрения и будет ли письменный ответ);
- результаты рассмотрения сообщения (какие меры приняты, когда направлен ответ заявителю).

6.3. В случае поступления по телефону доверия сообщения, в котором гражданин использует нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу, сотрудник АНО ДПО «Учебный центр профподготовки ЭФКО» вправе отказать в регистрации сообщения.

6.4. В случае поступления повторного обращения гражданина по телефону доверия в период нахождения его сообщения на рассмотрении, такое сообщение объединяется с предыдущим и не подлежит повторной регистрации.

6.5. Ежедневно к концу рабочего времени сотрудник АНО ДПО «Учебный центр профподготовки ЭФКО» готовит информацию о поступивших за день сообщениях и направляет его директору АНО ДПО «Учебный центр профподготовки ЭФКО» для визирования, использования для дальнейшей работы по принятию мер.

7. Порядок исполнения и сроки рассмотрения сообщений, поступивших по телефону доверия

- 7.1. АНО ДПО «Учебный центр профподготовки ЭФКО» обеспечивает полное, всестороннее, объективное рассмотрение поступивших сообщений.
- 7.1.1. В случае, если изложенные в сообщении обстоятельства и факты являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на сообщение (с согласия гражданина) может быть дан устно по существу поставленных вопросов.
- 7.1.2. В случае, если решение поставленных в сообщении вопросов не входит в компетенцию АНО ДПО «Учебный центр профподготовки ЭФКО» или относится к компетенции государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, то данная информация не будет принята к рассмотрению.
- 7.1.3. Анонимные звонки, содержащие важную информацию, регистрируются и направляются тем должностным лицам, в чью компетенцию входит решение вопросов, затронутых в них, но письменный ответ на них не даётся.
- 7.1.4. Если в поступившем сообщении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, сообщение подлежит незамедлительному направлению в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.
- 7.2. АНО ДПО «Учебный центр профподготовки ЭФКО» при рассмотрении обращений:
- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;
 - вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить (в случае необходимости) в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;
 - принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
 - дает письменный ответ по существу поставленных в сообщении вопросов, за исключением анонимных сообщений, в срок, установленный в п.5.3 настоящего регламента;
 - уведомляет гражданина или представителя юридического лица о направлении его сообщения на рассмотрение в другой государственный орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.
- 7.3. Если в визе директора АНО ДПО «Учебный центр профподготовки ЭФКО» не имеется указания на оперативность рассмотрения сообщения, то сообщение должно быть рассмотрено в срок, не превышающий 10 календарных дней.
- 7.4. Сообщение считается рассмотренным, если по всем поставленным в нем вопросам приняты необходимые меры и в случае наличия координат заявителя направлен письменный ответ.

8. Ответственность за нарушение настоящего регламента

- 8.1. Директор АНО ДПО «Учебный центр профподготовки ЭФКО» осуществляет контроль за соблюдением сроков рассмотрения сообщений, а также правильностью ведения журнала приема информации по телефону доверия, о чем делает соответствующую запись в журнале.
- 8.2. Сотрудник АНО ДПО «Учебный центр профподготовки ЭФКО», работающий с информацией, полученной по телефону доверия, несёт ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с действующим законодательством.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ						
Номер изменения	Количество листов в изменении	Краткое содержание изменения	Дата утверждения	Лицо, зарегистрировавшее изменение		
				должность	подпись	ФИО
1	2	3	4	5	6	7

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

№ п/п	ФИО	Должность	Подразделение	Предприятие	Подпись	Дата

СОПРОВОДИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1. Наименование нормативного регулятора: Регламент приема, регистрации и рассмотрения сообщений граждан и юридических лиц, поступивших по телефону доверия в АНО ДПО «Учебный центр профподготовки ЭФКО»;
2. Тип документа (отметить в нужном чекбоксе «x» или «v»):
 - а) Не типовой (Разработан впервые)
 - б) «Типовой» _____

Наименование шаблона нормативного регулятора, дата утверждения

Сведения о разработчике типового нормативного регулятора:

ФИО	Должность	Подразделение	Предприятие

3. Количество итераций согласования (отметить в нужном чекбоксе «x» или «v»):
Первичное согласование
Вторичное согласование Согласование в ____ раз

3.1 Перечень внесенных изменений в типовую форму документа (шаблон):

№ п/п	Исходный вариант (в типовой форме)	Измененный вариант	Причина внесения изменения	Примечание
1.				

4. Сведения о разработчике нормативного регулятора:

ФИО	Должность	Подразделение	Предприятие	Контактные данные	
				Телефон	Адрес эл. почты
Кравченко Наталья Николаевна	Заместитель директора по УМР	Управление образования	АНО ДПО «Учебный центр профподготовки ЭФКО»	8-980-320-13-97	n.n.kravchenko@efko.ru

Дата: 05.04.2023