

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

РАССМОТРЕНО
Педагогическим советом
АНО «Учебный центр профподготовки»
Протокол № 1
от «01» июня 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор
АНО «Учебный центр профподготовки»
Чапская Я.М.
«01» _____ 2021 г.
Приказ № 4 А



РЕГЛАМЕНТ

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

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент определяет порядок работы телефона доверия, установленного в АНО «Учебный центр профподготовки» 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.

1.2. Телефон доверия служит для предоставления возможности гражданам (организациям) обращаться в АНО «Учебный центр профподготовки» по телефону с заявлениями о фактах коррупционной направленности, неисполнения должностных обязанностей или их превышения со стороны работников АНО «Учебный центр профподготовки», а также вымогательства, необоснованных запретов, ограничений, некачественного оказания образовательных услуг.

1.3. Функции по координации работы телефона доверия осуществляет сотрудник АНО «Учебный центр профподготовки» по телефону: 8 (47234) 3-40-39

2. Цели и задачи работы телефона доверия

2.1. Телефон доверия создан в целях:

2.1.1. 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;

2.1.2. Содействия принятию и укреплению мер, направленных на более эффективное и действенное предупреждение коррупционных проявлений и борьбу с коррупцией;

2.1.3. Формирование нетерпимости по отношению к коррупционным проявлениям;

2.1.4. Создания условий для выявления факторов коррупционных проявлений;

2.1.5. Обеспечения добросовестного и эффективного исполнения образовательных услуг, обеспечения добросовестного исполнения работниками должностных обязанностей, исключая их злоупотребления.

2.2. Основными задачами телефона доверия являются:

2.2.1. Обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения сообщений граждан (организаций), поступающих по телефону доверия;

2.2.2. Анализ сообщений граждан (организаций), поступивших по телефону доверия, их учет при разработке и реализации антикоррупционных мероприятий в образовательном учреждении.

3. Порядок организации работы телефона доверия

3.1. 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.

3.2. Учет, регистрацию, предварительную обработку и контроль за поступающими по телефону доверия сообщениями осуществляет сотрудник АНО «Учебный центр профподготовки».

3.3. При этом перед началом разговора сотрудник АНО «Учебный центр профподготовки» сообщает абоненту о том, что собеседнику необходимо сообщить его фамилию, имя, отчество, контактный телефон и факт коррупционного характера о работниках АНО «Учебный центр профподготовки». Также необходимо сообщить о том, что «конфиденциальность сообщения гарантируется». Время приема одного сообщения — 5 минут.

3.4. 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.

3.5. При ответе на телефонные звонки сотрудник АНО «Учебный центр профподготовки» 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

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

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

4. Учет и регистрация поступивших сообщений по телефону доверия

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

4.2. 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 «Учебный центр профподготовки», 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).

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

4.4. 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.

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

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

5.1. АНО «Учебный центр профподготовки» обеспечивает полное, всестороннее, объективное рассмотрение поступивших сообщений.

5.1.1. 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.

5.1.2. В случае, если решение поставленных в сообщении вопросов не входит в компетенцию АНО «Учебный центр профподготовки» или относится к компетенции государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, то данная информация не будет принята к рассмотрению.

5.1.3. 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.

5.1.4. 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.

5.2. АНО «Учебный центр профподготовки» 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.

5.3. Если в визе директора АНО «Учебный центр профподготовки» не имеется указания на оперативность рассмотрения сообщения, то сообщение должно быть рассмотрено в срок, не превышающий 10 календарных дней.

5.4. Сообщение считается рассмотренным, если по всем поставленным в нем вопросам приняты необходимые меры и в случае наличия координат заявителя направлен письменный ответ.

6. Ответственность за нарушение настоящего регламента

6.1. Директор АНО «Учебный центр профподготовки» осуществляет контроль за соблюдением сроков рассмотрения сообщений, а также правильностью ведения журнала приема информации по телефону доверия, о чем делает соответствующую запись в журнале.

6.2. Сотрудник АНО «Учебный центр профподготовки», работающий с информацией, полученной по телефону доверия, несёт ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с действующим законодательством.