

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
Министерство здравоохранения Самарской области
Министерство образования и науки Самарской области
Министерство имущественных отношений Самарской области
государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«ТОЛЬЯТТИНСКИЙ МЕДИЦИНСКИЙ КОЛЛЕДЖ»
(ГБПОУ «Тольяттинский медколледж»)

СОГЛАСОВАНО

советом филиала
ГБПОУ ТМедК
Протокол
от 21.04.2016 г. № 10

УТВЕРЖДЕНО

приказом ГБПОУ ТМедК
от 29.04.2016 г. № 163

Положение
о «телефоне доверия» по вопросам противодействия коррупции
в Кинель-Черкасском филиале
ГБПОУ «Тольяттинский медколледж»

г. Тольятти

2016

1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы «телефона доверия» по вопросам противодействия коррупции в Кинель-Черкасском филиале ГБПОУ «Гольяттинский медколледж» (далее соответственно – «телефон доверия», филиал), организации работы с обращениями граждан и организаций, полученными по «телефону доверия», о фактах проявления коррупции в филиале.

2. Для работы «телефона доверия» в филиале выделяется линия телефонной связи с сотовым абонентским номером 8 (937) 795 – 13 – 35.

3. «Телефон доверия» установлен в отделе информационно-коммуникационных технологий (далее – Отдел ИКТ)

4. Информация о функционировании «телефона доверия» размещается на официальном сайте филиала в сети Интернет по адресу <http://kchmedcoll.ru> в разделе «Антикоррупционные мероприятия».

5. Прием обращений граждан по «телефону доверия» осуществляется с понедельника по пятницу с 8.30 до 16.30, в режиме ответа оператора «телефона доверия».

6. При ответе на телефонные звонки оператор «телефона доверия» обязан:

- сообщить позвонившему о том, что телефон доверия работает исключительно для информирования о фактах коррупционной направленности;

- предупредить гражданина о том, что 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 (корректной) форме информировать (консультировать) обратившихся граждан по интересующим их вопросам;

- не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат и избегать параллельных разговоров с окружающими людьми;

- в случаях, если сообщение гражданина не содержит информацию о фактах коррупционной направленности необходимо разъяснить, куда ему следует обратиться по сути содержащихся в его обращении сведений.

7. Примерный текст сообщения оператора телефона доверия: «Здравствуйте! Вы позвонили на «телефон доверия» Кинель-Черкасского филиала ГБПОУ «Гольяттинский медицинский колледж» по вопросам противодействия коррупции. Если у вас имеется информация, которая может быть отнесена к признакам проявления коррупции в филиале, я могу принять Ваше сообщение. Пожалуйста, представьтесь: назовите свою фамилию, имя, отчество, сообщите адрес, по которому Вам будет направлен ответ. Спасибо за звонок. Я готов (а) принять Ваше сообщение».

8. Поступившие обращения граждан и (или) организаций подлежат обязательной регистрации сотрудником Отдела ИКТ в Журнале регистрации обращений граждан и организаций по «телефону доверия» филиала (далее - Журнал учета) по форме согласно к приложению №1 к настоящему Положению.

9. Поступившие обращения в режиме ежедневного доклада направляются руководителю филиала.

10. Работа с обращениями граждан и организаций, поступившими по «телефону доверия», осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

Федеральным законом от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», Законом Самарской области от 07.12.2009 №139-ГД «О противодействии коррупции в Самарской области».

11. Анонимные обращения, а также обращения, не содержащие адрес, по которому должен быть направлен ответ, не рассматриваются.

12. Обращения, в которых содержатся нецензурная либо оскорбительная лексика, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также членов их семей, остаются без ответа по существу поставленных в нем вопросов и перенаправляются по принадлежности в правоохранительные органы.

13. Сотрудник Отдела ИКТ, работающий с информацией, поступившей по «телефону доверия», несет персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений.

14. Использование и распространение информации о персональных данных, ставшей известной в связи с обращениями граждан и (или) организаций по «телефону доверия», без их согласия не допускается.

15. Использование «телефона доверия» не по назначению, в том числе в служебных и личных целях запрещено.

16. Ежеквартально сотрудник Отдела ИКТ проводит анализ телефонных обращений граждан, информирует руководителя филиала о количестве, характере и причинах поступивших телефонных обращений граждан и организаций, а также принятых мерах по их рассмотрению по форме согласно приложению №2 к настоящему Положению.

Приложение №1
к Положению о «телефоне доверия»
по вопросам противодействия
коррупции в Кинель-Черкасском филиале
ГБПОУ «Тольяттинский медколледж»
утвержденному приказом
ГБПОУ ТМедК
от №

Форма

**Журнал регистрации обращений граждан и организаций
по «телефону доверия»
Кинель-Черкасского филиала
ГБПОУ «Тольяттинский медколледж»**

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

Приложение №2
к Положению о «телефоне доверия»
по вопросам противодействия
коррупции в Кинель-Черкасском филиале
ГБПОУ «Тольяттинский медколледж»
утвержденному приказом
ГБПОУ ТМедК
от _____ № _____

Форма

**Отчет о сообщениях, поступивших по «телефону доверия»
в Кинель-Черкасский филиал ГБПОУ «Тольяттинский медколледж»
за период _____
(указать отчетный период)**

№ п/п	Дата и время регистрации сообщения	ФИО гражданина, представителя юридического лица (или указание на анонимность сообщения)	Адрес проживания гражданина, места нахождения юридического лица	Краткое содержание сообщения	Результаты рассмотрения сообщения				
					Рассмотрено в администрации района (указать лицо, ответственное за рассмотрение сообщения)	Передано на рассмотрение в орган, в компетенции которого находится вопрос сообщения	Передано в правоохранительные органы	Не подлежит рассмотрению (указать причину)	В какой форме дан ответ заявителю (устно, письменно с указанием реквизитов ответа)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10