

ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«РОСЛАВЛЬСКИЙ МЕДИЦИНСКИЙ ТЕХНИКУМ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ОГБПОУ

«Рославльский медицинский
техникум»

Г.В. Фролова

2016г



Положение о порядке приема обращений граждан, поступающих на
телефон «горячей линии» по противодействию коррупции
ОГБПОУ «РОСЛАВЛЬСКИЙ МЕДИЦИНСКИЙ ТЕХНИКУМ»

Приложение № 1 к протоколу заседания комиссии по противодействию
коррупции от 02.06.2016 №2

Рославль
2016 г

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефона «горячей линии» по противодействию коррупции ОГБПОУ «Рославльский медицинский техникум» (далее – «горячая линия»), приема, регистрации и учета поступивших на него обращений по вопросам противодействия коррупции.

1.2. Работа с обращениями граждан, поступившими на телефон «горячей линии», осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.3. Телефон «горячей линии» установлен в кабинете приёмной директора, расположенном по адресу: г. Рославль, ул. Святого князя Ростислава, 1 (административно-учебный корпус), телефон 8 (48134) 4-00-86.

1.4. Прием обращений граждан по телефону «горячей линии» осуществляется с понедельника по пятницу, с 8.00 до 16.00 (кроме праздничных дней).

1.5. Работник, на которого возложена организация работы «Горячей линии», считается уполномоченным лицом и несет установленную законодательством Российской Федерации ответственность за полноту и правильность рассмотрения телефонных обращений граждан.

II. ПОРЯДОК ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ПО ТЕЛЕФОНУ «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»

2.1. Телефонные обращения граждан, поступившие на телефон «Горячей линии», подлежат обязательной регистрации. Для учета обращений граждан на телефон «горячей линии» используется журнал учета (форма Приложение №1), где указывается фамилия, имя, отчество гражданина, адрес проживания, номер телефона, краткое содержание его вопроса и результат рассмотрения.

2.2. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению комиссии по противодействию коррупции, специалист дает разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.3. Предоставление информации гражданам 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.

III. ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ВЕДЕНИЮ ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА

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

3.2. Гражданам 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 сжатой 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 настроен агрессивно, допускает употребление в речи ненормативной лексики, необходимо, не вступая в пререкания с ним, официальным тоном дать понять, что разговор в подобной форме не допустим, при этом инициатива стереотипа поведения должна принадлежать специалисту службы. Рекомендуется категорически избегать

конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации, как службе, так и специалисту.

3.4. В конце беседы необходимо сделать обобщение по представленной информации. Если необходимо, уточнить, понятна ли информация, верно ли записаны данные заявителя. Первым трубку должен положить звонящий. Если заявитель получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу, вежливо извинившись, рекомендуется закончить разговор.

IV. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1. По итогам каждого квартала, комиссия по противодействию коррупции проводит анализ телефонных обращений граждан, информирует руководство о количестве, характере и причине поступивших телефонных обращений граждан, принятых мерах по их рассмотрению.

4.2. Журналы учета и материалы, связанные с телефонными обращениями граждан, хранятся в комиссии по противодействию коррупции 3 года, 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 комиссию по противодействию коррупции, без их согласия не допускается.

Приложение №1
к положению о порядке приема обращений граждан,
поступающих на телефон «горячей линии» по противодействию коррупции
ОГБПОУ «РОСЛАВЛЬСКИЙ МЕДИЦИНСКИЙ ТЕХНИКУМ»

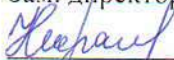
ЖУРНАЛ УЧЁТА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ ПО ТЕЛЕФОНУ «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» ОГБПОУ «РОСЛАВЛЬСКИЙ МЕДИЦИНСКИЙ ТЕХНИКУМ»


№ п/п	Фамилия, имя, отчество, адрес, № телефона обратившегося гражданина	Краткое содержание обращения	Дата принятия обращения. Кто принял. Кому доложено.	Резолюция руководителя	Отметка о выполнении
1	2	3	4	5	6

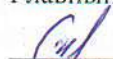
Разработчик:
Юрисконсульт

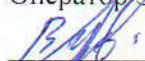


Ю.А. Павлюченкова

Согласовано:
Зам. директора по УР
 Некрасhevич Н.В.

Зам. директора по ВР
 Иванова Л.А.

Главный бухгалтер
 Секачева Н.Б.

Оператор ЭВМ
 Прохоров В.Ю.

Инспектор ОК
 Тихомирова И.Н.