

ПРИНЯТ
решением
Общего собрания
(конференции)
работников и обучающихся
Протокол от 01.09.2020 № 7

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГПОУ ПК
г. Новокузнецка
Т.А.Кучерявенко



ПОЛОЖЕНИЕ
о работе «Горячей линии»
в ГПОУ «Профессиональный колледж г.Новокузнецка»

г. Новокузнецк
2020г.

1. Общие положения

Настоящее Положение устанавливает порядок работы «Горячей линии» в ГПОУ «Профессиональный колледж г.Новокузнецка» (далее - «Горячая линия») для приема обращений граждан по любым фактам направленности в колледже, с которыми столкнулись сотрудники, студенты, абитуриенты, родители в процессе взаимодействия.

«Горячая линия» представляет собой комплекс организационных мероприятий и технических средств, обеспечивающих возможность гражданам обращаться в колледж по телефону с устными обращениями и по Интернету с письменными сообщениями о фактах в колледже.

Информация о функционировании и режиме работы «Горячей линии» доводится до сведения граждан через средства массовой информации путем размещения на официальном сайте колледжа (www.pkgn.ru) в сети Интернет (далее - сайт), социальных сетях Интернета (https://vk.com/pkgn_ru, <https://www.facebook.com/PKgNvkz/>) и на информационных стендах колледжа. Ответственными за размещение информации о функционировании и режиме работы «Горячей линии» на сайте колледжа является заместитель директора по внедрению информационных технологий в учебный процесс, за размещение информации на информационных стендах, расположенных в учебных корпусах - заместитель директора по учебно-воспитательной работе и инклюзивному образованию, заместитель директора по безопасности жизнедеятельности и охране труда обучающихся.

Поступившие обращения рассматриваются в соответствии с действующим законодательством о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации.

2. Организация работы «Горячей линии»

«Горячая линия» технически поддерживается средствами электронного почтового ящика и телефонных номеров структурных подразделений колледжа, ответственных за прием сообщений:

- электронная почта - pkgn@mail.ru;
- приемная комиссия - 8(908)947-11-47, 8(3843)37-56-19;
- коррупционные правонарушения - 8(3843)37-59-74;
- организация дистанционного обучения - 8(951)598-78-84;
- трудоустройство выпускников - 8(3843)37-56-19, 8(3843)37-59-57;
- психологическая поддержка выпускников - 8(3843) 37-56-19;
- поступление и обучение инвалидов и лиц с ОВЗ - 8(3843)37-56-19, 8(3843)37-59-59.

Прием сообщений на «Горячую линию» производится:

- по телефону – ежедневно с 8-30 до 16-00 часов;
- по электронной почте - в будние дни с 8.30 до 17.00 часов.

Вышеуказанные электронный почтовый ящик и номера телефонов предназначены для направления гражданами по электронной почте либо по телефону информации о конкретных фактах, в том числе:

- о случаях обращения к сотруднику колледжа каких-либо лиц с целью склонения его к злоупотреблению служебным положением, даче или получению взятки, либо иному незаконному использованию своего должностного положения, вопреки законным интересам общества и государства в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав для себя или для третьих лиц либо незаконного предоставления такой выгоды указанным лицам другими физическими лицами;

- о проблемах при поступлении на обучение в колледж;
- о проблемах о трудоустройстве на стажировку или практику, а так же на основное место работы;

- о затруднении в обучении в связи с переходом на дистанционную форму, восстановление пароля;

- для психологической поддержки после выпуска из колледжа.

На «Горячую линию» также можно сообщать информацию о неисполнении служебных обязанностей со стороны сотрудников колледжа, превышении служебных полномочий, необоснованных запретах, ограничениях, фактах вымогательства со стороны должностных лиц.

Информации, поступившей на «Горячую линию», обеспечивается конфиденциальный характер.

Регистрация и предварительная обработка, поступающих на «Горячую линию» сообщений по вышеперечисленным фактам, осуществляется ответственным лицом.

Регистрация обращений на «Горячую линию» отражается в «Журнале учета обращений на «Горячую линию» (далее - журнал), который прошивается, пронумеровывается и хранится в отделе кадров в течение трех лет со дня регистрации в нем последнего обращения.

В журнале указываются:

- 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;
- дата и номер исходящего письма о направлении сведений, содержащихся в обращении.

Регистрации подлежат все обращения на «Горячую линию».

О поступившем обращении на «Горячую линию» ответственное лицо, назначенное приказом директора, информирует директора в день регистрации обращения.

Члены комиссии несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с законодательством.

В течение одного рабочего дня со дня регистрации сообщения, поступившего на «Горячую линию», директор назначает заседание Комиссии. На заседании Комиссии осуществляется проверка сведений, содержащихся в сообщении, поступившем на «Горячую линию». В случае необходимости проведения дополнительной проверки определяются лица, ответственные за ее проведение и сроки ее проведения.

Все обращения, поступившие на электронный почтовый ящик, рассматриваются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В соответствии с частью 3 статьи 7, частью 4 статьи 10 и статьей 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ: обращения, поступившие по информационным системам общего пользования, принимаются к рассмотрению, только если они содержат фамилию гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении; в случае, если в обращении не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес для направления ответа, но в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение рассматривается в установленном порядке, но при этом письменный ответ на обращение не дается; обращения, содержащие оскорбления и угрозы, не рассматриваются.

Комиссия при наличии соответствующих оснований принимает решение о направлении сведений, указанных в сообщении, поступившим на «Горячую линию» в правоохранительные органы для организации их проверки.