

## СОГЛАСОВАНО

Председатель профкома  
ОГБПОУ «Кинешемский политехнический  
колледж»  
\_\_\_\_\_ М.А. Виноградова  
(протокол от \_\_\_\_\_ 2018 г. № \_\_\_\_)

## УТВЕРЖДАЮ

Директор ОГБПОУ «Кинешемский  
политехнический колледж»  
\_\_\_\_\_ В.Н. Поваров  
(приказ от 01.02.2018 г. № 12)

### **Порядок работы телефона доверия в ОГБПОУ "Кинешемский политехнический колледж"**

#### **1. Общие положения**

1.1. Настоящий порядок определяет Правила работы Телефона доверия по вопросам в сфере образования ОГБПОУ "Кинешемский политехнический колледж" (Далее - Телефон доверия).

1.2. Цель работы Телефона доверия - совершенствование отношений в сфере образования, обеспечение прав участников образовательных отношений в учреждении профессионального образования.

1.3. Задачи Телефона доверия:

- предоставление оперативной информации и оказание оперативной консультации участникам образовательных отношений в колледже;
- оперативное оказание педагогической, психологической, юридической и иной помощи обучающимся и их родителям (законным представителям);
- предотвращение конфликтов между участниками образовательных отношений в колледже;
- оперативное принятие решений по жалобам со стороны участников образовательных отношений;
- совершенствование системы внутренней оценки качества образования;
- совершенствование системы оперативного взаимодействия по вопросам в сфере образования руководства колледжа и родителей (законных представителей) обучающихся.

1.4. Телефон доверия является компонентом внутренней системы оценки качества образования в ОГБПОУ "Кинешемский политехнический колледж".

1.5. Работа Телефона доверия регламентируется настоящим Порядком.

#### **2. Ответственные за организацию Телефона доверия**

2.1. Ответственными лицами за организацию Телефона доверия является заместитель директора ОГБПОУ "Кинешемский политехнический колледж", курирующий воспитательную работу (далее Ответственное лицо).

Ответственное лицо назначается приказом директора ОГБПОУ "Кинешемский политехнический колледж" и обеспечивает организацию работы Телефона доверия в соответствии с настоящим Порядком.

Приказом директора ОГБПОУ "Кинешемский политехнический колледж" назначается Уполномоченное лицо, обеспечивающее непосредственную работу Телефона доверия (далее Уполномоченное лицо). Уполномоченное лицо находится в непосредственном подчинении у Ответственного лица по вопросам работы Телефона доверия.

2.3. Ответственное лицо обеспечивает:

- организацию взаимодействия Уполномоченного лица, других заместителей директора колледжа, председателей методических объединений, педагогических работников, иных

сотрудников ОГБПОУ "Кинешемский политехнический колледж" по вопросам работы Телефона доверия;

- контроль за работой Уполномоченного лица;
- контроль за соблюдением настоящего Порядка;
- выполнение и предоставление директору колледжа ежемесячного, ежеквартального и годового анализа работы Телефона доверия;
- подготовку и внесение предложений директору колледжа по вопросам совершенствования работы Телефона доверия.

#### 2.4. Уполномоченное лицо обеспечивает:

- прием и регистрацию обращений, поступивших на Телефон доверия;
- информирование обратившихся граждан по поступившим от них вопросам в пределах своей компетенции;
- взаимодействие с заместителями директора колледжа, классными руководителями, иными сотрудниками по вопросам, поступившим на Телефон доверия, и относящимся к компетенции соответствующих специалистов в целях их рассмотрения и решения;
- учет, контроль выполнения необходимых консультаций, бесед по Телефону доверия, контроль информирования обратившегося гражданина о принятых по его обращению решений;
- ведение журнала работы Телефона доверия в соответствии с настоящим Порядком;
- внесение предложений Ответственному лицу, директору по совершенствованию работы Телефона доверия;
- осуществление мониторинга поступивших звонков на Телефон доверия и принятых в соответствии с ними мер;
- подготовку для Ответственного лица информации по работе Телефона доверия для проведения соответствующего анализа в установленные сроки.

2.5. При отказе сотрудника ОГБПОУ "Кинешемский политехнический колледж" от рассмотрения обращения, поступившего на Телефон доверия, проведения необходимой консультации, беседы Уполномоченное лицо немедленно информирует об этом Ответственное лицо. В случае, если Ответственному лицу не удалось разрешить спорный вопрос на предмет того, в чьей же компетенции находится поступившее обращение или же, если спорный вопрос возник по иной причине, то Ответственное лицо немедленно информирует об этом директора ОГБПОУ "Кинешемский политехнический колледж". В этом случае решение по возникшей ситуации принимает непосредственно директор.

2.6. Лица, работающие с информацией, полученной по Телефону доверия, несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с действующим законодательством.

### **3. Организация работы Телефона доверия**

3.1. Каждое обращение, поступившее на Телефон доверия, регистрируется Уполномоченным лицом в журнале работы Телефона доверия, при этом в журнал заносятся следующие сведения:

- дата и время поступления обращения;
- данные заявителя - фамилия, имя, отчество, контактный телефон, адрес проживания (при отсутствии данных указание на анонимность);
- содержание обращения;
- должность и ФИО сотрудника ОГБПОУ "Кинешемский политехнический колледж", которому передано обращение (для рассмотрения, проведения консультации, беседы, принятия срочных мер, иное);
- дата и время ответа на обращение, в том числе информирования по телефону и письменного ответа;
- краткая информация о принятом по обращению решении.

3.2. Обращения, поступившие в течение календарного года, нумеруются в хронологическом порядке.

3.3. В случае, если изложенные в устном обращении просьбы, факты и обстоятельства носят справочный характер, являются очевидными и не требуют дополнительного рассмотрения, ответ Уполномоченным лицом сразу дается по телефону, о чем делается соответствующая запись в журнале работы Телефона доверия.

3.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Уполномоченного лица по работе Телефона доверия:

- гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться в соответствии с порядком рассмотрения обращений граждан в ОГБПОУ "Кинешемский политехнический колледж";
- либо по его желанию суть его устного обращения регистрируется Уполномоченным лицом и передается для дальнейшего рассмотрения и ответа в соответствии с порядком рассмотрения обращений граждан в ОГБПОУ "Кинешемский политехнический колледж»;
- либо если обращение предполагает проведение телефонной консультации или беседы, то в этом случае суть обращения передается Уполномоченным лицом специалисту колледжа, в чьей компетенции находится вопрос, содержащийся в обращении, при этом сразу согласуется дата и время необходимой по обращению консультации или беседы, но не позднее следующего дня после того, как поступило обращение. После уточнения даты и времени консультации или беседы Уполномоченное лицо информирует об этом обратившегося по телефону доверия гражданина.

3.5. В случае, если изложенные в устном обращении по телефону доверия факты и обстоятельства требуют скорейшего уточнения и принятия оперативных мер по вопросам соблюдения прав участников образовательных отношений, то информация о поступившем обращении немедленно передается лично и (или) телефонограммой либо заместителю

директора, курирующему соответствующее направление работы колледжа, либо специалисту, в чьей компетенции находится изложенный в обращении вопрос, связанный с соблюдением прав участника (-ов) образовательных отношений.

3.6. При получении информации об обращении гражданина на Телефон доверия заместитель директора, курирующий соответствующее направление работы колледжа, либо соответствующий специалист незамедлительно принимает меры по решению вопросов, связанных с соблюдением прав участников образовательных отношений. О принятом по обращению решении обратившийся гражданин информируется по телефону либо заместителем директора, курирующим соответствующее направление работы колледжа, либо специалистом, в чьей компетенции находится изложенный в обращении вопрос, в течение 3 часов после получения им обращения гражданина от Уполномоченного лица. Также о принятом по обращению решении заместитель директора, курирующий соответствующее направление работы колледжа, либо соответствующий специалист (сразу после информирования гражданина) передают соответствующую информацию по телефону и (или) лично Уполномоченному лицу. Результаты рассмотрения каждого обращения заносятся Уполномоченным лицом в Журнал работы Телефона доверия.

3.7. На обращения граждан, требующие оперативного решения по вопросам соблюдения прав участников образовательных отношений, помимо информирования их по указанному ими телефону, дается письменный ответ в соответствии с порядком рассмотрения обращений граждан в ОГБПОУ "Кинешемский политехнический колледж".

3.8. Если при обращении на Телефон доверия ОГБПОУ "Кинешемский политехнический колледж" не указывается фамилия, имя, отчество гражданина и почтовый адрес, по которому может быть направлен ответ, то обращение рассматривается только в случае, если в поступившей информации содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, и обращение направляется в государственные органы в соответствии с их компетенцией

3.9. Гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если в обращении содержится вопрос, на который многократно давались ответы по существу в связи с ранее имевшими место обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства.

3.10. Прием поступающих на Телефон доверия обращений осуществляется на телефонный номер 8 (49331) 2-18-85.

3.11. Время работы Телефона доверия - с 9-00 до 15-00 в рабочие дни.

3.12. Ответ на устное обращение гражданина на Телефон доверия направляется в письменной форме по адресу, указанному гражданином, за исключением обращений, содержание которых соответствует п.п. 3.5, 3.8 настоящего раздела.

3.13. Информация о режиме работы Телефона доверия в ОГБПОУ "Кинешемский политехнический колледж" доводится до сведения граждан путем размещения ее на официальном сайте, информационных стендах колледжа и иных информационных ресурсах.

# Лист ознакомления

работников с Порядком работы «Телефона доверия»  
в ОГБПОУ "Кинешемский политехнический колледж"

№ п/п	Ф.И.О.	Занимаемая должность	Дата ознакомления	Роспись в ознакомлении
1.	Акинфиева Любовь Владимировна	Преподаватель		
2.	Александров Юрий Николаевич	Руководитель физического воспитания		
3.	Андрианов Александр Викторович	Мастер производственного обучения		
4.	Архипова Галина Борисовна	Кладовщик		
5.	Атанов Константин Николаевич	Мастер производственного обучения		
6.	Батурина Светлана Алексеевна	Секретарь учебной части		
7.	Боровкова Татьяна Евгеньевна	Главный бухгалтер		
8.	Бузунов Николай Павлович	Мастер производственного обучения		
9.	Быстрова Евгения Юрьевна	Бухгалтер		
10.	Варков Александр Анатольевич	Мастер производственного обучения		
11.	Виноградова Марина Александровна	Заместитель директора по УМР		
12.	Волкова Любовь Константиновна	Воспитатель		
13.	Герасименко Татьяна Борисовна	Заместитель директора по УПР		
14.	Герасимова Вера Вадимовна	Уборщик служебных помещений		
15.	Голубева Алена Игоревна	Мастер производственного обучения		
16.	Гончаренко Любовь Вениаминовна	Преподаватель		
17.	Данилова Любовь Александровна	Дежурный по общежитию		
18.	Ерышев Олег Вячеславович	Водитель		
19.	Жарова Марина Александровна	Преподаватель		
20.	Заварина Татьяна Викторовна	Сторож		
21.	Иванов Леонид Вячеславович	Дворник		
22.	Каштанова Земфира Николаевна	Уборщик служебных помещений		
23.	Келлер Ирина Валерьевна	Уборщик служебных помещений		
24.	Киселев Владимир Викторович	Техник		

25.	Козлова Анна Валерьевна	Преподаватель		
26.	Колосов Сергей Владимирович	Преподаватель		
27.	Кочерина Людмила Васильевна	Сторож		
28.	Курицына Людмила Ивановна	Сторож		
29.	Кучумова Ирина Вячеславовна	Мастер производственного обучения		
30.	Лапина Наталья Эдуардовна	Экономист		
31.	Лебедева Татьяна Кирилловна	Заведующий хозяйством		
32.	Ложкина Любовь Павловна	Уборщик служебных помещений		
33.	Лутенкова Елена Николаевна	Бухгалтер		
34.	Макарова Валентина Владимировна	Мастер производственного обучения		
35.	Маркова Елена Геннадьевна	Заведующий отделением		
36.	Михайлова Наталья Борисовна	Заместитель директора по УВР		
37.	Мостейчук Ольга Михайловна	Преподаватель		
38.	Мухина Валентина Валерьевна	Секретарь руководителя		
39.	Мягкова Наталья Ивановна	Дежурный по общежитию		
40.	Николаева Надежда Александровна	Преподаватель		
41.	Осьмушкин Сергей Владимирович (инвалид)	Дворник		
42.	Охапкин Андрей Борисович	Преподаватель		
43.	Пелевина Любовь Анатольевна	Сторож		
44.	Поваров Владимир Николаевич	Директор		
45.	Предеина Надежда Юрьевна	Уборщик служебных помещений		
46.	Рыжова Нина Геннадьевна	Сторож		
47.	Седова Вера Ивановна	Мастер производственного обучения		
48.	Скворцова Надежда Семеновна	Сторож		
49.	Сметанина Наталья Владимировна	Преподаватель		
50.	Смирнова Галина Петровна	Уборщик служебных помещений		
51.	Стрежнева Ольга Иосифовна	Преподаватель		
52.	Суворов Александр Николаевич	Преподаватель-организа тор ОБЖ		

53.	Тисленко Виктор Дмитриевич	Сторож		
54.	Тихова Валентина Геннадьевна	Преподаватель		
55.	Толокнова Любовь Васильевна	Дежурный по общежитию		
56.	Украинская Светлана Альбертовна	Преподаватель		
57.	Украинский Михаил Леонтьевич	Заместитель директора по АХЧ		
58.	Шумилов Дмитрий Евгеньевич	Мастер производственного обучения		
59.	Юрицкая Жанна Анатольевна	Преподаватель		
60.	Юхман Ольга Николаевна	Преподаватель		
61.	Бекренев Андрей Владимирович	Слесарь-сантехник		
62.	Соколов Валерий Викторович	Электромонтер		
63.	Боровков Алексей Павлович	Инженер-энергетик		
64.	Чирков Александр Александрович	Преподаватель		