

Министерство образования и молодежной политики Свердловской области

государственное бюджетное общеобразовательное учреждение  
Свердловской области «Красноуральская школа, реализующая  
адаптированные основные общеобразовательные программы»

Рассмотрено с учетом мнения  
общего собрания работников  
протокол № 1 от «20» 01 2020 г.

Утверждаю  
Директор ГБОУ СО «Красноуральская школа»  
Т.С.Сергеева

Введено в действие приказом  
от «20» 01 2020 г. № 35-р  
Пер. № \_\_\_\_\_

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке работы**  
**«Телефона доверия»**

Индекс дела \_\_\_\_\_  
от «...» ... 20... г.

ГО Красноуральск

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы «Телефона доверия» по вопросам противодействия коррупции в ГБОУ СО «Красноуральская школа» с целью выявления факторов, способствующих созданию условий для проявления коррупции, а также для обеспечения защиты прав и законных интересов обучающихся и работников ГБОУ СО «Красноуральская школа».

1.2. Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 25 декабря 2008г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Правовыми актами Президента РФ, Правительства РФ, законами Свердловской области, Правительства Свердловской области, связанными с противодействием коррупции и устанавливает порядок работы «Телефона доверия» по вопросам противодействия коррупции (далее – «Телефон доверия»), о фактах проявления коррупции в ГБОУ СО «Красноуральская школа» (далее – школа), организации работы с обращениями граждан и организаций, полученными по «Телефону доверия», о фактах проявления коррупции в школе.

1.3. «Телефон доверия» – комплекс технических средств, предназначенных для получения информации в целях совершенствования деятельности школы по вопросам противодействия коррупции, быстрого реагирования на возможные коррупционные проявления в деятельности работников школы, а также для обеспечения защиты прав и законных интересов граждан.

1.4. Положение подлежит исполнению всем педагогическим работникам и заинтересованными работниками школы.

## 2. ПОРЯДОК РАБОТЫ «ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ»

2.1. Для работы «Телефона доверия» в школе выделена линия телефонной связи с номером 8-3432277714 (доб. 3).

2.2. «Телефон доверия» установлен в кабинете секретаря школы.

2.3. Информация о функционировании и режиме работы «Телефона доверия» размещается на официальном сайте школы в сети Интернет по адресу:

([www.krurscosh4.com.ru](http://www.krurscosh4.com.ru)) и на информационных стендах школы.

2.4. Приём обращений граждан по «Телефону доверия» осуществляется с понедельника по пятницу с 09.00 до 14.30.

2.5. Поступившие обращения по «Телефону доверия» подлежат обязательному внесению в Журнал регистрации обращений по вопросам

противодействия коррупции в школе(далее – журнал учета), образец которого приведен в приложении к настоящему Положению.

2.6. Поступившие обращения в режиме ежедневного доклада направляются директору школы.

2.7. Работа с обращениями граждан и организаций, поступившими по «Телефону доверия», осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

2.9. Ежеквартально проводится анализ телефонных обращений граждан, доводится до сведения директора школы о количестве, характере, причинах поступивших телефонных обращений, а также принятых мерах по их рассмотрению.

2.10. Работники школы, работающие с информацией, поступившей по «Телефону доверия», несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений.

2.11. Использование и распространение информации о персональных данных, ставшей известной в связи с обращениями граждан, либо организаций по «Телефону доверия» несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений.

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

### **3. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ОПЕРАТОРА «ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ» ПРИ ОТВЕТЕ НА ТЕЛЕФОННЫЙ ЗВОНОК**

3.1. При ответе на телефонные звонки оператор «Телефона доверия» обязан:

3.1.1. Назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность.

3.1.2. Сообщить позвонившему, что «Телефон доверия» работает исключительно для информирования о фактах коррупции, с которыми граждане сталкиваются при взаимодействии с сотрудниками колледжа.

3.1.3. Предложить гражданину назвать свои данные: фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, E-Mail, телефон, по которому должен быть направлен ответ.

3.1.4. Предложить гражданину изложить суть вопроса.

3.1.5. Сообщить гражданину о том, что конфиденциальность переданных им сведений гарантируется.

3.1.6. В доброжелательном тоне излагать информацию кратко и четко.

3.1.7. Не прерывать разговор по причине поступления другого звонка, либо другими обстоятельствам.

3.1.8. Вести телефонный разговор соблюдая Кодекс этики и служебного поведения работников колледжа. Недопустимо употребление просторечий, односложных ответов.

3.1.9. В телефонном разговоре категорически избегать конфликтных ситуаций. В случае, когда звонящий настроен агрессивно, допускает употребления в речи ненормативной лексики, необходимо, не вступая в пререкания с ним, официальным тоном дать понять, что разговор в подобной форме недопустим.

3.1.10. В конце беседы необходимо сделать обобщение по представленной информации. Если необходимо, уточнить, понятна ли информация, правильно ли записаны данные звонящего гражданина, получил ли он исчерпывающую информацию по заданному им вопросу, вежливо извинившись, рекомендуется закончить разговор.

## Приложение

Журнал регистрации обращений по вопросам противодействия коррупции по «Телефону доверия» ГБПОУ СО «СОМЭПК»

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