

Министерство общего и профессионального образования Ростовской области

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Ростовской области

«Волгодонское строительное профессиональное училище № 69»

**УТВЕРЖДАЮ:**

Директор ГБПОУ РО ПУ № 69

А.Н. Недорубов

(подпись)

\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.



**ПОЛОЖЕНИЕ**

**О «ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ» ПО ВОПРОСАМ ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ  
КОРРУПЦИИ**

г. Волгодонск

ПОЛОЖЕНИЕ  
О «ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ» ПО ВОПРОСАМ ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ КОРРУПЦИИ

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы «Телефона доверия» по вопросам противодействия коррупции в ГБПОУ РО ПУ № 69 с целью выявления факторов, способствующих созданию условий для проявления коррупции, а также для обеспечения защиты прав и законных интересов преподавателей, студентов, и других сотрудников училища.

1.2. Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, с Федеральным законом от 25 декабря 2008г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», Областным законом от 12 мая 2009 г. № 218 - ЗС «О противодействии коррупции в Ростовской Области», Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Областным законом от 18 сентября 2006 г. № 540 –ЗС «Об обращениях граждан», Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» и устанавливает порядок работы «Телефона доверия» по вопросам коррупции (далее – «Телефон доверия»), о фактах проявления коррупции в государственном бюджетном профессиональном образовательном учреждении Ростовской области «Волгодонское строительное профессиональное училище №69» (далее – училище), организации работы с обращениями граждан и организациями, полученными по «Телефону доверия», о фактах проявления коррупции в училище.

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

1.4. Положение подлежит исполнению всем педагогическим персоналом и заинтересованными сотрудниками училища.

**2. ПОРЯДОК РАБОТЫ «ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ»**

2.1. Для работы «Телефона доверия» в училище выделена линия телефонной связи с номером (8639) 22-23-83.

2.2. «Телефон доверия» установлен в приемной директора.

2.3. Информация о функционировании и режиме работы «Телефона доверия» размещается на официальном сайте училища в сети Интернет и на информационных стендах училища.

2.4. Прием обращений граждан по «Телефону доверия» осуществляется с понедельника по пятницу с 08.00 до 16.00 в режиме ответа оператора «телефона доверия».

2.5. Поступившие обращения по «Телефону доверия» подлежат обязательному внесению в Журнал регистрации обращений граждан и организаций по вопросам противодействия коррупции в училище (далее – журнал учета).

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

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, Областным законом от 18 сентября 2006 г. № 540 – ЗС «Об обращениях граждан».

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

2.9. Ежеквартально секретарь директора проводит анализ телефонных обращений граждан, информирует директора училища о количестве, характере, причинах поступивших телефонных обращений, а также принятых мерах по их рассмотрению.

2.10. Использование «Телефона доверия» не по назначению, а также в служебных и личных целях запрещено.

2.11. Сотрудники училища, работающие с информацией, поступившей 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» запрещается. Операторы «телефона доверия» несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений.

2.13. 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 училища.

3.1.3. Предложить гражданину назвать свои данные: фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, 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.

3.1.9. Вести телефонный разговор соблюдая кодекс этики, недопустимо употребление просторечий, односложных ответов.

3.1.10. 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.

3.1.11. 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.