

Принято:

На заседании общего собрания учреждения
Протокол № 1 от «23» 03 2025.

Утверждаю:

Директор ГКОУ РО Орловской
школы - интерната

А.Г.Краснощекова

«24» марта 2025 г.

ПОЛОЖЕНИЕ О «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» («ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ») ПО ВОПРОСАМ ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ КОРРУПЦИИ

В ГКОУ РО Орловской школе-интернате

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефона «горячей линии» по противодействию коррупции государственного казенного общеобразовательного учреждения Ростовской области «Орловская специальная школа-интернат» (далее соответственно - Положение, телефон «горячей линии», Учреждение), 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», Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан».

1.3. Аппарат телефона «горячей линии» установлен в кабинете секретаря директора школы-интерната, расположенном по адресу: Ростовская область, Орловский район, п.Орловский, пер.Октябрьский, 119, телефон «горячей линии»: +7 (863) 753-29-23.

1.4. Прием обращений граждан по телефону «горячей линии» осуществляется ежедневно (кроме выходных и нерабочих праздничных дней) с понедельника по пятницу - с 9:00 до 17:00.

1.5. Информация о функционировании и режиме работы телефона «горячей линии» доводится до сведения родителей (законных представителей) и других заинтересованных лиц через средства массовой информации путем размещения на официальном сайте Учреждения по адресу https://orl-internat.ru/index.php?option=com_contact&view=contact&id=1&Itemid=94 в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах.

1.6. Ответственный за противодействие коррупции в Учреждении,

ответственный за работу с обращениями граждан по телефону «горячей линии» (далее - ответственное лицо) несет ответственность за полноту и правильность рассмотрения телефонных обращений граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2. Порядок приема обращений граждан и предоставления информации по телефону «горячей линии»

2.1. Телефонные обращения граждан, поступающие на телефон «горячей линии», подлежат обязательному внесению в журнал регистрации сообщений, поступивших на телефон «горячей линии» по противодействию коррупции (приложение № 1) и оформляются по установленной форме (приложение № 2).

2.2. Не рассматриваются телефонные обращения граждан, в которых обжалуются судебные решения. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению министерства, специалист дает разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться. В случае отказа гражданина от сообщения своих персональных данных звонок считается анонимным и рассмотрению не подлежит.

2.3. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению Учреждения, а также невозможности ответа на поставленный в телефонном обращении вопрос, обращение оформляется с последующей переадресацией его в другой государственный орган или организацию по принадлежности. Гражданину сообщается, куда направлен его запрос для рассмотрения, срок и порядок получения ответа. В журнале учета производится соответствующая запись с указанием государственного органа или организации, в адрес которого направлено обращение.

2.4. Предоставление информации гражданам осуществляется после представления ими персональных данных (фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес места жительства, телефон, почтовый адрес, по которому должен быть, при необходимости, направлен ответ и изложения сути обращения.

3. Правила служебного поведения ответственного лица при ведении телефонного разговора

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

3.2. Информация излагается в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне. Речь должна носить официально-деловой характер. Недопустимо употребление просторечий, междометий, односложных ответов.

3.3. Телефонный разговор не должен прерываться отвлечением на другой звонок и другие обстоятельства.

3.4. 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 ответственному лицу.

3.5. Рекомендуются категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации, как Учреждению, так и ответственному лицу.

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

3.7. Ответственное лицо несет дисциплинарную, гражданско-правовую, административную или уголовную ответственность в соответствии с действующим законодательством за неисполнение или ненадлежащее исполнение возложенных на него должностных обязанностей; за действия или бездействие, ведущие к нарушению прав и законных интересов граждан; а также сведений, ставших ему известными в связи с исполнением должностных обязанностей в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

4. Заключительные положения

4.1. Журналы учета и материалы, связанные с телефонными обращениями граждан, хранятся в соответствии с правилами делопроизводства в Учреждении 3 года, а затем уничтожаются в установленном порядке.

4.2. Использование и распространение информации о персональных данных и частной жизни граждан, ставшей известной в связи с телефонными обращениями граждан в Учреждение, без их согласия не допускается.

4.3. Жалобы граждан на результаты рассмотрения их телефонных обращений, действия (бездействия) должностных лиц и работников Учреждения в связи с рассмотрением обращений граждан направляются руководителю Учреждения.

Приложение №1
к Положению о «горячей линии»
(«телефона доверия») по вопросам
противодействия коррупции

Государственное казенное общеобразовательное учреждение Ростовской области

«Орловская специальная школа-интернат»

Журнал

регистрации сообщений, поступивших на телефон «горячей линии»

(«телефона доверия») по вопросам противодействия коррупции

Начат: 02.09.2024

Окончен: _____

[illegible]

Приложение №2
к Положению о «горячей линии»
(«телефона доверия») по вопросам
противодействия коррупции

ОБРАЩЕНИЕ,
поступившее на телефон «горячей линии» по противодействию коррупции
ГКОУ РО Орловской школы-интерната

Дата, время:

(указывается дата, время поступления обращения на «горячую линию» (число, месяц, год, час, минуты)

Фамилия, имя, отчество:

(указывается Ф.И.О. гражданина, либо делается запись о том, что гражданин не сообщил Ф.И.О.)

Место проживания гражданина:

(указывается адрес, который сообщил гражданин, либо делается запись о том, что гражданин адрес не сообщил)

Контактный телефон:

(номер телефона, с которого звонил и/или который сообщил гражданин, либо делается запись о том, что телефон не определился и/или гражданин номер телефона не сообщил)

Содержание обращения:

Обращение принял:

(должность, фамилия и инициалы, подпись лица, принявшего сообщение)