

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение  
Грязовецкого муниципального района Вологодской области  
«Средняя школа №2 г.Грязовца»  
(МБОУ «Средняя школа №2 г.Грязовца»)

ПРИКАЗ

01.09.2022

№ 298

г.Грязовец

Об организации работы телефона «горячей линии»  
по вопросам противодействия коррупции

В соответствии с Федеральным законом от 25.12.2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», Указом Президента Российской Федерации от 15.07.2015 № 364 «О мерах по совершенствованию организации деятельности в области противодействия коррупции», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» в целях реализации антикоррупционных мероприятий, повышения эффективности обеспечения соблюдения работниками учреждения норм антикоррупционного законодательства, формирования в обществе нетерпимости к коррупционному поведению,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Положение о порядке приема обращений граждан, поступающих на телефон «горячей линии» по вопросам противодействия коррупции согласно приложению.

2. Утвердить номер телефона «горячей линии» по вопросам противодействия коррупции — (81755) 2-15-72.

3. Назначить ответственным за организацию работы телефона «горячей линии» по вопросам противодействия коррупции специалиста по кадрам Шахову Елену Михайловну.

4. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

5. Приказ директора МБОУ «Средняя школа № 2 г. Грязовца» от 11.07.2016 № 219 «Об организации работы телефона «горячая линия» по вопросам противодействия коррупции» признать утратившим силу.

Директор

С.И. Шахова

Приложение к приказу \_\_.09.2022  
№\_\_ «Об организации работы  
телефона «горячей линии» по  
вопросам противодействия  
коррупции

Положение о порядке приема обращений граждан, поступающих на телефон  
«горячей линии» по вопросам противодействия коррупции

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефона «горячей линии» по вопросам противодействия коррупции, 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».

1.3. Аппарат телефона «горячей линии» установлен у специалиста по кадрам и расположен по адресу: Вологодская область, г. Грязовец, ул. Гагарина, д. 46, кабинет \_\_. Телефон «горячей линии»: (81755) 2-15-72.

1.4. Прием сообщений граждан и организаций по телефону «горячей линии» осуществляется ответственным за организацию работы телефона «горячей линии» по вопросам противодействия коррупции: ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, по следующему графику: с понедельника по четверг - с 9-00 до 17-00 часов; в пятницу - с 9.00 до 16.00 часов; обращения могут быть продублированы в письменном виде и направлены на электронный адрес: [secretar-12002@obr.edu35.ru](mailto:secretar-12002@obr.edu35.ru).

1.5. Информация о функционировании и режиме работы телефона «горячей линии» доводится до сведения населения через средства массовой информации путем размещения на официальном сайте МБОУ «Средняя школа № 2 г. Грязовца» <https://s12002.edu35.ru/> в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.6. Специалист по кадрам, ответственный за работу с телефонными обращениями граждан по «горячей линии», считается уполномоченным лицом и несет установленную законодательством Российской Федерации ответственность за полноту и правильность рассмотрения телефонных обращений граждан.

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

2.1. Прием телефонных обращений граждан осуществляется в кабинете \_\_ МБОУ «Средняя школа № 2 г. Грязовца» в соответствии с настоящим Положением специалистом, ответственным за работу телефона «горячей линии».

2.2. Телефонные обращения граждан, поступившие в учреждение, подлежат обязательной регистрации.

Для учета обращений граждан на телефон «горячей линии» используется журнал регистрации сообщений граждан и организаций, поступивших по телефону «горячей линии» по вопросам противодействия коррупции, согласно приложению 1 к настоящему Положению, где указывается дата, время регистрации сообщения, Ф.И.О. позвонившего, адрес и телефон позвонившего, краткое содержание сообщения, принятые меры. Журнал должен быть прошит, пронумерован и скреплен печатью.

2.3. По телефону «горячей линии» принимается и рассматривается информация о фактах: коррупционных проявлений в действиях работников учреждения; конфликта интересов в действиях работников учреждения; несоблюдения работниками учреждения норм антикоррупционного законодательства.

Не рассматриваются телефонные обращения граждан, в которых обжалуются судебные решения. Анонимные обращения регистрируются в Журнале, но не рассматриваются.

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

2.5. Принятое телефонное сообщение оформляется специалистом в письменном виде и формируется карточка учета сообщений по форме, согласно приложению 2 к настоящему Положению. Карточки учета сообщений направляются председателю комиссии по противодействию коррупции и служат основанием для проведения заседания комиссии по противодействию коррупции.

### 3. Требования, предъявляемые к ведению телефонного разговора

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

3.2. Гражданам следует предложить назвать свои фамилию, имя, отчество, контактный номер телефона, почтовый адрес, по которому при необходимости должен быть направлен ответ.

3.3. Информация должна излагаться в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне. Речь должна носить официально-деловой характер. Недопустимо употребление просторечий, междометий, односложных ответов. Телефонный разговор не должен прерываться отвлечением на другой звонок и другие обстоятельства.

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 недопустим, при этом инициатива стереотипа поведения должна принадлежать специалисту учреждения.

Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации как учреждения, так и специалиста.

3.4. В конце беседы необходимо сделать обобщение по представленной информации. Если необходимо, уточнить, понятна ли информация, верно ли записаны данные заявителя. Первым трубку должен положить звонящий.

#### 4. Заключительные положения

4.1. Журналы учета и материалы, связанные с телефонными обращениями граждан, хранятся в соответствии с правилами делопроизводства, 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 директору школы.

#### Приложение 1 к Положению

Журнал регистрации сообщений граждан и организаций, поступивших по телефону «горячей линии» по вопросам противодействия коррупции

№ п/п	Дата, время регистрации и сообщения	Ф.И.О. позвонившего	Адрес, телефон позвонившего	Краткое содержание сообщения	Принятые меры	Примечания

#### Приложение 2 к Положению

#### КАРТОЧКА

учета сообщений по вопросам противодействия коррупции

Дата, время:

(указывается дата, время поступления обращения на телефон «горячей линии»)

Фамилия, имя, отчество, название организации:

(указывается Ф.И.О. гражданина, название организации)

либо делается запись о том, что гражданин не сообщил Ф.И.О., название организации)

Место проживания гражданина, юридический адрес организации:

\_\_\_\_\_

(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 гражданин номер телефона не сообщил)

Содержание обращения:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Обращение принял:

\_\_\_\_\_

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

Регистрационный номер в журнале регистрации сообщений \_\_\_\_\_

Дата регистрации обращения " \_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

МБОУ "СРЕДНЯЯ ШКОЛА №2 Г.ГРЯЗОВЦА", Шахова Светлана Ивановна, ДИРЕКТОР  
26.09.2022 15:41 (MSK), Сертификат 2D1E6E00F0AD20874173F2261EB26914