

Приложение №4 к выписке из
приказа №187

от 30.12.2025 года.

Положение о порядке приема обращений граждан, поступивших на телефон «горячей линии» МБУ ДО Тарасовская СШ «Спарта» по противодействию коррупции в 2026 году

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы в МБУ ДО Тарасовская СШ «Спарта» телефона «горячей линии» по противодействию коррупции (далее – «горячая линия»), 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», Областной закон Ростовской области, от 18.09.2006 года №540-ЗС «Об обращении граждан»

1.3. Телефон «горячей линии»:

8(86386)32-1-92

Расположен в Административном здании МБУ ДО Тарасовская СШ «Спарта» по адресу 346050, Российская Федерация, Ростовская область, Тарасовский район, п. Тарасовский ул. Ленина 124.

8(86386)32-7-15 (резервный номер 8(86386)32-7-15 здание Многофункционального игрового зала 346050, Российская Федерация, Ростовская область, Тарасовский район, п. Тарасовский ул. Степная 40а)

1.4. Прием обращений граждан по телефону «горячей линии» осуществляется с понедельника по субботу, с 9.00 до 17.00 (кроме праздничных и выходного дня).

1.5. Информация о функционировании и режиме работы телефона «горячей линии» доводится до работников образовательного учреждения через средства массовой информации путем размещения на официальном сайте в сети Интернет, на информационных стендах и в социальной рекламной продукции. Телефон «горячей линии» зарегистрирован в справочной службе.

1.6. Работник службы по обеспечению деятельности комиссии по противодействию коррупции (далее – служба), осуществляющий работу с телефонными обращениями граждан (в объеме, установленном его должностным регламентом), считается уполномоченным лицом и несет установленную законодательством Российской Федерации ответственность за полноту и правильность рассмотрения телефонных обращений граждан.

II. ПОРЯДОК ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ПО ТЕЛЕФОНУ «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»

2.1. Прием телефонных обращений граждан в МБУ ДО Тарасовская СШ «Спарта» осуществляется в кабинете директора п. Тарасовский ул. Ленина 124, непосредственно секретарем, или директором, заместителем директора.

2.2. Телефонные обращения граждан, поступившие в МБУ ДО Тарасовская СШ «Спарта», подлежат обязательной регистрации. Для учета обращений граждан на телефон «горячей

линии» используется журнал учета, где указывается фамилия, имя, отчество гражданина, адрес проживания, краткое содержание его вопроса и результат рассмотрения.

2.3. Не рассматриваются телефонные обращения граждан, в которых обжалуются судебные решения. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению службы, специалист дает разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.4. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению МБУ ДО Тарасовская СШ «Спарта», а также невозможности ответа на поставленный в телефонном обращении вопрос, обращение оформляется с последующей переадресацией его в другой государственный орган 346050, Российская Федерация, Ростовская область, Тарасовский район, п. Тарасовский ул. Ленина 29, Муниципальное учреждение Отдел образования Администрации Тарасовского района (МУОО) 8(86386)31-0-32- Заведующий. Заявителю сообщается, куда направлен его запрос для рассмотрения, срок и порядок получения ответа. В журнале учета производится соответствующая запись с указанием государственного органа, в адрес которого направлено обращение.

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

III. ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ВЕДЕНИЮ ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА

3.1. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании службы по обеспечению деятельности комиссии по противодействию коррупции, фамилии и должности специалиста, принявшего телефонный 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 не допустим, при этом инициатива стереотипа поведения должна принадлежать работнику МБУ ДО Тарасовская СШ «Спарта». Рекомендуются категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации, как МБУ ДО Тарасовская СШ «Спарта» так и работнику.

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. Если заявитель получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу, вежливо извинившись, рекомендуется закончить разговор.

IV. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1. По итогам каждого квартала, полугодия, года служба проводит анализ телефонных обращений граждан, информирует руководство о количестве, характере и причине поступивших телефонных обращений граждан, принятых мерах по их рассмотрению.

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

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

4.4. Жалобы граждан на результаты рассмотрения их телефонных обращений, действия (бездействия) должностных лиц и работников службы в связи с рассмотрением обращений граждан направляются начальнику службы по обеспечению деятельности комиссии по противодействию коррупции.

**Журнал
приема, регистрации и учета поступивших на телефон «горячей линии» обращений
по вопросам противодействия коррупции**

№ п/п	Дата регистрации уведомления	Присвоенный регистрационный номер	Краткое содержание уведомления	ФИО и подпись подавшего уведомления	ФИО и подпись регистратора
1	2	3	4	5	6
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					