

Принято на Педагогическом
Совете ЦПМСС
29.08.2024 протокол № 3

УТВЕРЖДАЮ
Директор МБОУ Сортавальского МО РК
Потапова Д.А. 

Приказ № 80 от 02.09.25 г.



СОГЛАСОВАНО
с Комиссией
по противодействию коррупции

ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ТЕЛЕФОНА «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» ДЛЯ ПРИЕМА СООБЩЕНИЙ ГРАЖДАН ПО ФАКТАМ КОРРУПЦИИ

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефона «горячей линии» по противодействию коррупции в МБОУ ЦПМСС (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».

1.3. телефон «Горячей линии» 8 814 30 4 60 12 расположен по адресу: г. Сортавала, ул. Суворова, д.2

1.4. Прием обращений граждан по телефону «горячей линии» осуществляется с понедельника по пятницу, с 08.30 до 17.00 (кроме праздничных дней).

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 ЦПМСС в сети Интернет, на информационных стендах и в социальной сети ВКОНТАКТЕ.

1.6. Работник, ответственный за обеспечение деятельности по противодействию коррупции в МБОУ ЦПМСС, 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. Телефонные обращения граждан, поступившие в службу, 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.

2.2. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению службы, а также невозможности ответа на поставленный в телефонном обращении вопрос, обращение

оформляется с последующей переадресацией его в другой государственный орган по принадлежности. 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.

2.3. Предоставление информации гражданам осуществляется после представления 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 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 специалисту службы. Рекомендуются категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации МБОУ ЦПМСС, так и специалисту.

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 МБОУ ЦПМСС 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.

