

Министерство общего и профессионального образования Ростовской области  
государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ростовской области  
«ТАГАНРОГСКИЙ АВИАЦИОННЫЙ КОЛЛЕДЖ ИМЕНИ В.М. ПУТЛЯКОВА»

**ПРИКАЗ**

«23» июня 2023 г.

№ 58/6

Об организации работы  
«телефона доверия» по  
противодействию коррупции

В соответствии с Федеральным законом от 25.12.2008 №273-ФЗ  
противодействию коррупции»,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Положение о порядке приема обращений граждан, поступающих на «телефон доверия» по противодействию коррупции ГБПОУ РО «ТАВИАК».
2. Обязанности ответственного за работу с обращениями граждан по «телефону доверия» по противодействию коррупции ГБПОУ РО «ТАВИАК» возлагаю на себя.
3. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



Е.В. Жданов

## ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке приема обращений граждан, поступающих на «телефон доверия» по противодействию коррупции ГБПОУ РО «ТАВИАК»

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы «телефона доверия» по противодействию коррупции ГБПОУ РО «ТАВИАК», приема, регистрации и учета поступивших на него обращений по вопросам противодействия коррупции.

1.2. Работа с обращениями граждан, поступившими на «телефон доверия», осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.02.2006 №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-РС «Об обращениях граждан».

1.3. Аппарат «телефона доверия» установлен в кабинете директора ГБПОУ РО «ТАВИАК» (кабинет А132), расположенном по адресу: Таганрог, ул. Чехова, д. 75, «телефон доверия»: 8(8634)31-26-38.

1.4. Прием обращений граждан по «телефону доверия» осуществляется ежедневно (кроме выходных и нерабочих праздничных дней) с понедельника по пятницу, с 8-30 до 17-00.

1.5. Ответственное за работу с обращениями граждан по «телефону доверия» лицо считается уполномоченным и 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 доверия»

2.1. Телефонные обращения граждан, поступающие на «телефон доверия», подлежат обязательному внесению в журнал регистрации сообщений, поступивших на «телефон доверия» 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 ГБПОУ РО «ТАВИАК», ответственное лицо дает разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему 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 ГБПОУ РО «ТАВИАК», а также невозможности ответа на поставленный в телефонном обращении вопрос, обращение оформляется с последующим

переадресацией его в другой государственный орган 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, в адрес которого направлено обращение.

2.4. Предоставление информации граждан 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 информацией о наименовании организации, 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.

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

В случае, когда звонящий настроен агрессивно, допустимо 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 ответственному лицу.

Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации, как организации, так и ответственному лицу.

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

3.4. 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 ГБПОУ РО «ТАВИАК» 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 ГБПОУ РО «ТАВИАК», без их согласия не допускается.

4.3. Жалобы граждан на результаты рассмотрения их телефонных обращений, действия (бездействия) должностных лиц и работников ГБПОУ РО «ТАВИАК» в связи с рассмотрением обращений граждан направляются в Министерство общего и профессионального образования Ростовской области.

Приложение 1  
к Положению о порядке  
приема обращений граждан,  
поступающих на «телефон доверия»  
по противодействию коррупции  
ГБПОУ РО «ТАВИАК»

ЖУРНАЛ  
регистрации сообщений, поступивших на «телефон доверия» по  
противодействию коррупции ГБПОУ РО «ТАВИАК»

№ п/п	Дата, время регистрации обращения	Краткое содержание обращения	ФОИ абонента (при наличии информации)	Адрес, телефон абонента (при наличии информации)	Ф.И.О. ответственного лица, обработавшего обращение, подпись

Приложение №2  
к Положению о порядке  
приема обращений граждан,  
поступающих на «телефон доверия»  
по противодействию коррупции  
ГБПОУ РО «ТАВИАК»

ОБРАЩЕНИЕ,  
поступившее на «телефон доверия» по противодействию коррупции  
ГБПОУ РО «ТАВИАК»

Дата, время:

\_\_\_\_\_

(указывается дата, время поступления обращения на «телефон доверия» (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  
определен и/или гражданин номер телефона не сообщил)

Содержание обращения:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Обращение принял:

\_\_\_\_\_

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