

**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение  
«Средняя общеобразовательная школа имени М.И. Калинина»  
муниципального образования «город Бугуруслан»  
(МБОУ СОШ имени М.И. Калинина)**

СОГЛАСОВАНО  
Председатель профсоюзного  
комитета  
\_\_\_\_\_ Е.В. Лексина  
«30» декабря 2022г.



УТВЕРЖДАЮ  
Директор МБОУ СОШ имени  
М.И. Калинина  
\_\_\_\_\_ В.А. Воробьев  
Приказ от 30 декабря 2022 г. № 299

**ПОЛОЖЕНИЕ  
О «ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ» ПО ВОПРОСАМ ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ  
КОРРУПЦИИ**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1 Настоящее Положение о «телефоне доверия» по вопросам противодействия коррупции муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа имени М.И. Калинина» (далее - Положение) устанавливает порядок работы «телефона доверия» по вопросам противодействия коррупции МБОУ СОШ имени М.И. Калинина (далее - «телефон доверия»), приема, регистрации и рассмотрения обращений, поступивших по «телефону доверия».

1.2 «Телефон доверия» создан в целях:

- 1) выявления фактов коррупционного поведения работников МБОУ СОШ имени М.И. Калинина (далее - Учреждение);
- 2) разработки и принятия мер, направленных на профилактику коррупционных правонарушений в учреждении;
- 3) создания дополнительных условий, направленных на обеспечение соблюдения сотрудниками учреждения политики ограничений, запретов и обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов, установленных законодательством Российской Федерации;
- 4) формирования в обществе нетерпимости к коррупционному поведению.

1.3 Основные понятия, используемые в Положении, имеют следующее значение:

- 1) «телефон доверия» - канал телефонной связи с гражданами, созданный в целях оперативного реагирования на возможные коррупционные проявления в деятельности работников учреждения, а также обеспечения защиты прав и законных интересов граждан;
- 2) система «телефона доверия» - комплекс технических средств приема и звукозаписи телефонных обращений граждан, прошедших по каналу телефонной связи «телефон доверия»;
- 3) техническое обеспечение «телефона доверия» - установка и поддержание в рабочем состоянии системы «телефон доверия», обеспечение бесперебойного приема и записи обращений в автоматическом режиме, резервное копирование и хранение базы поступивших обращений;
- 4) заявители - лица, обратившиеся по «телефону доверия» с обращением по

вопросам противодействия коррупции в МБОУ СОШ имени М.И. Калинина;

5) обращение по «телефону доверия» - поступившие в управление сведения от заявителя о фактах проявления коррупции в учреждении, о нарушениях сотрудниками учреждения ограничений, запретов и обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов, установленных законодательством Российской Федерации;

б) оператор - уполномоченное лицо, обеспечивающее прием и первичную обработку обращений, поступивших по «телефону доверия».

1.4. По «телефону доверия» принимаются обращения, содержащие сведения:

1) о коррупционном поведении сотрудников учреждения;

2) о нарушениях сотрудниками учреждения ограничений и запретов, обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов, установленных законодательством Российской Федерации;

3) о возможном конфликте интересов в действиях сотрудников учреждения

1.5 Граждане, обратившиеся по «телефону доверия» с обращением, не относящимся к вопросам противодействия коррупции в учреждении, информируются о порядке направления обращений по иным вопросам.

1.6 Организация работы с обращениями граждан по вопросам противодействия коррупции, поступившими по «телефону доверия», осуществляется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о порядке рассмотрения обращений граждан, а также настоящим Положением.

## **2. ПРИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ПО «ТЕЛЕФОНУ ДОВЕРИЯ» И ИХ ПЕРВИЧНАЯ ОБРАБОТКА**

2.1. Прием обращений по «телефону доверия» осуществляется в рабочие дни в режиме реального времени с 8.00 до 16.45 часов в форме диалога оператора с заявителем. В выходные или праздничные дни прием обращений по «телефону доверия» не осуществляется.

2.2 Прием обращений по «телефону доверия» осуществляется оператором, который обеспечивает первичную обработку обращений.

2.3. Запись всех переговоров осуществляется в автоматическом режиме.

2.4. При поступлении сигнала вызова устанавливается соединение оператора с абонентом разъясняющего заявителю порядок обращения в учреждение по вопросам противодействия коррупции по «телефону доверия»: «Здравствуйте! Вы позвонили по «телефону доверия» МБОУ СОШ имени М.И. Калинина, на который принимается информация о фактах проявления коррупции в МБОУ СОШ имени М.И. Калинина. Обращения по вопросам, не связанным с противодействием коррупции, необходимо направлять почтовым отправлением или на официальный web-сайт учреждения в сети Интернет. Пожалуйста, после звукового сигнала сообщите оператору свою фамилию, имя, отчество, контактный телефон, адрес места жительства, по которому Вам будет направлен ответ по существу Вашей информации, и содержание обращения. Конфиденциальность Вашего обращения гарантируется. Обращаем Ваше внимание, что статьей 128.1 Уголовного кодекса Российской Федерации предусмотрена уголовная ответственность за клевету. Внимание! Разговор с оператором записывается. Анонимные обращения будут оставлены без ответа».

2.5. После оглашения указанных разъяснений оператор представляется заявителю: «Телефон доверия МБОУ СОШ имени М.И. Калинина, слушаю Вас». Затем он тактично уточняет фамилию, имя и отчество заявителя, его место жительства, номер телефона или иной способ связи с ним, как оценивать его

информацию - как анонимную или как официальное обращение. Затем оператор выслушивает содержание сообщения. Общение с заявителем по «телефону доверия» должно, как правило, состоять из свободного изложения заявителем сообщения и уточняющих вопросов оператора. Если заявитель не может четко изложить суть вопроса, оператор проводит в тактичной форме опрос заявителя, учитывая предмет сообщения, уточняет причины, по которым заявитель не обратился в правоохранительные органы, и его отношение к тому, что сведения, предоставленные заявителем, могут быть переданы в соответствующие государственные органы. Если у заявителя имеются документальные материалы, следует предложить ему переслать их по электронной почте на официальный электронный адрес учреждения либо передать материалы через общественную приемную учреждения.

2.6. Оператор осуществляет первичную оценку, документирование и учет сообщений, поступающих по «телефону доверия».

2.7 Первичная оценка сообщений по «телефону доверия» осуществляется, как правило, по двум основным направлениям: оценка заявителя и оценка самого сообщения.

Оценка заявителя происходит в ходе приема его сообщения, при котором оператор анализирует поведение заявителя, по особенностям голоса пытается определить его состояние (волнуется, настроен агрессивно, доброжелательно и т.д.), кто он по профессии. Важным моментом в оценке личности заявителя являются меры по выяснению мотивов его обращения по «телефону доверия» (гражданская позиция, месть, психические отклонения и т.п.).

Оценка сообщения, поступившего по «телефону доверия», производится по следующим основным критериям: отнесенность к компетенции учреждения; отнесенность к вопросам противодействия коррупции; своевременность с точки зрения времени происхождения событий; полнота информации, позволяющей принимать управленческие и оперативные решения; достоверность сведений, содержащихся в сообщении.

2.8. Обращения, поступившие по «телефону доверия», заносятся оператором в карточку обращения, поступившего по «телефону доверия» учреждения (приложение № 1 к настоящему Положению).

2.9. По обращениям, не относящимся к компетенции учреждения и к вопросам противодействия коррупции, заявителю даются необходимые разъяснения, о чем делается соответствующая запись в сводке информации.

2.10 В случае если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2.11 Обращения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, учреждение вправе оставить без рассмотрения и ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.12 Подача гражданином обращения, в котором содержится информация клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство и порочащие деловую репутацию других лиц, влечет за собой ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

### **3. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ ПО «ТЕЛЕФОНУ ДОВЕРИЯ»**

3.1. Организация рассмотрения обращений по вопросам противодействия коррупции, поступивших по «телефону доверия», осуществляется работником назначенным ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений по вопросам противодействия коррупции, поступивших по «телефону доверия» (далее - ответственное лицо). Обязанности по организации работы по рассмотрению обращений, поступивших по «телефону доверия», возлагаются на юрисконсульта учреждения, ответственного за работу по профилактике коррупционных и иных правонарушений.

3.2 Рассмотрение обращений, не относящихся к вопросам противодействия коррупции, поступивших по «телефону доверия» учреждения, осуществляется в общем порядке структурными подразделениями учреждения, к компетенции которых отнесено рассмотрение соответствующих вопросов.

3.3 Ответственное лицо регистрирует обращения, поступившие по «телефону доверия», в журнале учета обращений, поступивших по «телефону доверия» (далее - журнал учета обращений) (приложение № 2 к настоящему Положению), с указанием даты приема и краткого изложения содержания обращения.

3.4 Ответственное лицо проводит оценку обращения, поступившего по «телефону доверия», по следующим основным критериям: отнесенность к компетенции учреждения; своевременность с точки зрения времени происхождения событий; полнота информации, позволяющей принимать управленческие и оперативные решения; достоверность сведений, содержащихся в обращении; важность данных с точки зрения интересов (угроз) безопасности личности, обществу и государству.

3.5 На рассмотрение директора учреждения в обязательном порядке направляются обращения, требующие незамедлительного реагирования, в том числе содержащие следующие сведения:

- 1) об угрозе совершения терактов и физического насилия в отношении работников и членов их семей, населения;
- 2) о совершении работниками действий, повлекших причинение вреда здоровью и жизни граждан, их имуществу, безопасности государства;
- 3) о возникновении в связи с действиями работников угрозы причинения вреда жизни, здоровью граждан, безопасности государства, а также угрозы чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера.

3.6. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствующий государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.7. При рассмотрении обращений, поступивших по «телефону доверия», и проведении проверки ответственное лицо вправе:

- 1) запрашивать и получать необходимые пояснения и документы, необходимые для проверки;
- 2) проводить беседу сотрудниками учреждения;
- 3) изучать представленные сотрудниками пояснения, сведения и материалы;
- 4) подготавливать для направления в установленном порядке запросы в органы прокуратуры Российской Федерации, иные государственные органы, органы местного самоуправления, на предприятия, в учреждения, организации и общественные объединения (далее - государственные органы и организации) в соответствии с законодательством Российской Федерации и Оренбургской области

о противодействии коррупции;

5) наводить справки у физических лиц и получать от них информацию с их согласия.

3.8. Ответственное лицо при проведении проверки и рассмотрении обращений, поступивших по «телефону доверия», обеспечивает:

1) анализ сведений, представленных сотрудниками учреждения в соответствии с законодательством Российской Федерации и Оренбургской области о противодействии коррупции;

2) подготовку доклада о результатах проверки;

3) подготовку документов для комиссии по противодействию коррупции;

4) подготовку ответа заявителю по окончании рассмотрения обращения в сроки, установленные законодательством Российской Федерации о порядке рассмотрения обращений граждан.

3.9 По окончании проверки отдел кадров учреждения докладывает директору о результатах проверки.

3.10 Отдел кадров обязан ознакомить с результатами проверки лицо, в отношении которого проводилась проверка.

3.11 Информация о результатах рассмотрения обращений, поступивших по «телефону доверия», заносится в журнал учета обращений и в установленном порядке направляется в уполномоченный орган по противодействию коррупции в Оренбургской области.

#### **4. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ «ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ»**

4.1. Для сбора и обработки информации, поступающей по «телефону доверия», выделяется отдельная телефонная линия, телефонный аппарат.

4.2. Аудиозаписи обращений, поступивших по «телефону доверия» (далее - аудиозаписи), подлежат хранению в течение 90 дней. Резервное копирование аудиозаписей осуществляется с периодичностью раз в неделю на учетные носители информации. Резервные копии аудиозаписей хранятся в течение 90 дней с момента осуществления резервного копирования.

4.3. Карточка обращения, поступившего по «телефону доверия», журнал учета обращений подлежат хранению в течение 5 лет со дня окончания рассмотрения обращения.

4.4. Ответственное лицо, назначенное приказом директора учреждения обеспечивает: прием, первичную обработку обращений, ежедневное преобразование аудиосообщений в текстовую форму путем формирования карточки обращения, хранение записанной информации в течение 90 суток, учет сообщений, поступающих по «телефону доверия».

4.5. Использование «телефона доверия» не по назначению, в том числе в служебных и личных целях, запрещено.

4.6. Работники, в должностные обязанности которых входит обработка информации, поступившей по «телефону доверия», и рассмотрение обращений, поступивших по «телефону доверия», несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

к Положению о «телефоне  
доверия»  
по вопросам противодействия  
коррупции

**КАРТОЧКА  
ОБРАЩЕНИЯ, ПОСТУПИВШЕГО ПО «ТЕЛЕФОНУ ДОВЕРИЯ»**

Дата, время:

---

(указывается дата, время поступления обращения по «телефону доверия»  
(число, месяц, год, час, мин.))

Фамилия, имя, отчество заявителя:

---

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

Место проживания заявителя:

---

(указывается адрес, который сообщил заявитель: почтовый индекс,  
республика, область, район, населенный пункт, название улицы, дом, корпус,

---

квартира либо делается запись о том, что заявитель адрес не сообщил)

Контактный телефон заявителя:

---

(номер телефона, с которого звонил и/или который сообщил заявитель,

---

либо делается запись о том, что телефон не определился  
и/или заявитель номер телефона не сообщил)

Содержание обращения:

---

---

---

---

Обращение

принял:

---

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

Приложение № 2  
к Положению  
о «телефоне доверия» по  
вопросам противодействия  
коррупции

**ЖУРНАЛ  
УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ ПО «ТЕЛЕФОНУ ДОВЕРИЯ»  
СОДЕРЖАНИЕ ЖУРНАЛА**

№ п/п	Дата и время поступления обращения	Фамилия, имя, отчество, адрес места жительства, контактный телефон заявителя	Краткое содержание обращения	Информация о результатах рассмотрения обращения (кому направлено для рассмотрения, принятые меры)

-----  
<\*> журнал должен быть прошит, пронумерован и заверен печатью.