


Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация  
«УРАЛЬСКИЙ ПРОМЫШЛЕННО – ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»

**ОДОБРЕНО И ПРИНЯТО**

педагогическим советом техникума  
Протокол № 4 от «07» февраль 2018 г.  
Председатель педагогического совета

  
В.И. Овсянников

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор техникума

  
В.И. Овсянников  
2018 г.



The stamp is circular and contains the following text: 'Федерация Свердловская профессиональная образовательная организация' (top arc), 'Уральский промышленно-экономический техникум' (center), 'ОГРН 501801859' (bottom arc), and 'Российская Федерация' (left arc), 'Катерининский район' (right arc).

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

**Автономной некоммерческой профессиональной образовательной организации  
«Уральский промышленно-экономический техникум»**

**Екатеринбург  
2018г.**

**СОГЛАСОВАНО:**

Председатель родительского комитета  
*Ю.Ю. Боровкова* Ю.Ю. Боровкова  
«06» *февраля* 20*18* г.

Председатель студенческого совета  
*А.А. Пчеляков* А.А. Пчеляков  
«01» *февраля* 20*18* г.

Заместитель директора по  
учебной работе  
*Н.Б. Чмель* Н.Б. Чмель  
«01» *февраля* 20*18* г.

Заместитель директора по  
научно-методической работе  
*Т.Ю. Иванова* Т.Ю. Иванова  
«06» *февраля* 20*18* г.

## 1. Общие положения

1.1. Положение о «телефоне доверия» по вопросам противодействия коррупции в Автономной некоммерческой профессиональной образовательной организации «Уральский промышленно-экономический техникум» (далее - техникум), устанавливает порядок работы "телефона доверия" по вопросам противодействия коррупции Автономной некоммерческой профессиональной образовательной организации «Уральский промышленно-экономический техникум» (далее - "телефон доверия"), приема, регистрации и рассмотрения обращений, поступивших по "телефону доверия".

1.2. "Телефон доверия" создан в целях:

- выявления фактов коррупционного поведения сотрудников техникума;
- разработки и принятия мер, направленных на профилактику коррупционных правонарушений в техникуме;
- создания дополнительных условий, направленных на обеспечение соблюдения сотрудниками техникума ограничений, запретов и обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов, установленных законодательством Российской Федерации;
- формирования в обществе нетерпимости к коррупционному поведению.

1.3. **"Телефон доверия"** – канал телефонной связи с гражданами, созданный в целях оперативного реагирования на возможные коррупционные проявления в деятельности сотрудников техникума, а также обеспечения защиты прав и законных интересов граждан;

1.4. **Заявители** – лица, обратившиеся по "телефону доверия" с обращением по вопросам противодействия коррупции в техникуме.

1.5. **Обращение по "телефону доверия"** - поступившие в техникум, сведения от заявителя о фактах проявления коррупции в техникуме, о нарушениях сотрудниками техникума ограничений, запретов и обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов, установленных законодательством Российской Федерации;

1.6. **Оператор** – уполномоченное лицо, обеспечивающее прием и первичную обработку обращений, поступивших по "телефону доверия".

1.7. По "телефону доверия" принимаются обращения, содержащие сведения:

- о коррупционном поведении сотрудников техникума;
- о нарушениях сотрудниками техникума ограничений, запретов и обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов, установленных законодательством Российской Федерации;
- о возможном конфликте интересов в действиях сотрудников техникума.

1.8. Граждане, обратившиеся по "телефону доверия" с обращением, не относящимся к вопросам противодействия коррупции в техникуме, информируются о порядке направления обращений по иным вопросам.

1.9. Организация работы с обращениями граждан по вопросам противодействия коррупции, поступившими по "телефону доверия", осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006г. №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

## **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 9.00 до 17.00 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" техникума осуществляется оператором, назначенным приказом директора техникума, который обеспечивает первичную обработку обращений.

2.3. Обращения о фактах проявления коррупции, совершенных сотрудниками техникума, заносятся в Журнал регистрации обращений граждан по "телефону доверия" по вопросам противодействия коррупции в техникума по форме, установленной приложением № 1 к настоящему Положению и рассматриваются в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации". Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений по вопросам противодействия коррупции осуществляется в пределах своей компетенции структурным подразделением (сотрудником), в обязанности которого входит профилактика коррупционных правонарушений.

2.4. Обработанные обращения, занесенные в журнал обращений, передаются директору техникума или лицу его заменяющему, в течение одного рабочего дня с момента поступления обращения.

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

2.6. 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.

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

2.8. 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.

2.9. При наличии в обращениях информации, относящейся к компетенции правоохранительных и иных государственных органов, информация направляется структурными подразделениями, ответственными за профилактику правонарушений, в соответствующие органы в бумажном виде с сопроводительным письмом.

2.10. Информация о номере выделенной линии для работы "телефона доверия" по вопросам противодействия коррупции размещается на официальном интернет-сайте техникума, а также на информационных стендах, расположенных в помещениях техникума.

### **3. Правила поведения оператора «телефона доверия» при ответе на телефонный звонок**

- 3.1. При ответе на телефонные звонки оператор «телефона доверия» обязан:
- 3.2. Назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность;
- 3.3. Сообщить позвонившему, что «телефон доверия» работает для информирования о фактах коррупции, с которыми граждане сталкиваются при взаимодействии с сотрудниками техникума;
- 3.4. Предложить гражданину назвать свои данные: фамилия, имя, отчество, почтовый адрес, телефон по которому должен быть направлен ответ;
- 3.5. Предложить гражданину изложить суть вопроса;
- 3.6. Уточнить отношение заявителя к тому, что сведения, предоставленные им, могут быть переданы в соответствующие государственные органы.
- 3.7. При наличии у заявителя документальных материалов, следует предложить ему переслать их по факсимильной связи или по электронной почте на официальный электронный адрес техникума либо передать материалы через приемную техникума.
- 3.8. Сообщить гражданину о том, что конфиденциальность переданных им сведений гарантируется;
- 3.9. В доброжелательном тоне излагать информацию кратко и четко;
- 3.10. Не прерывать разговор по причине поступления другого звонка, либо другими обстоятельствами;
- 3.11. Вести телефонный разговор соблюдая Кодекс этики и служебного поведения, недопустимо употребление просторечий и односложных ответов;
- 3.12. В телефонном разговоре категорически избегать конфликтных ситуаций. В случае когда звонящий настроен агрессивно, допускает употребления в речи ненормативной лексики, необходимо, не вступая в пререкания с ним, официальным тоном дать понять, что разговор в подобной форме недопустим;
- 3.13. В конце беседы необходимо уточнить обобщение по представленной информации. Если необходимо, уточнить, понятна ли информация, правильно ли записаны данные звонящего гражданина, получил ли он исчерпывающую информацию по заданному им вопросу, вежливо извинившись, рекомендуется закончить разговор.
- 3.14. Сотрудники несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений, персональных данных, ставших известными в связи с обращением заявителя.
- 3.15. Использование и распространение сведений, персональных данных, ставших известными в связи с обращением заявителя, без его согласия не допускаются.

ЖУРНАЛ

регистрации обращений граждан и организаций по телефону доверия по вопросам противодействия коррупции

<b>№ п/п</b>	<b>Дата</b>	<b>Время</b>	<b>Ф.И.О. сотрудника, обработавшего сообщение, подпись</b>	<b>Краткое содержание обращения, в том числе указание согласия на использование и распространение сведений, персональных данных заявителя</b>	<b>Ф.И.О. абонента (при наличии информации)</b>	<b>Адрес, телефон абонента (при наличии информации)</b>	<b>Принятые меры</b>