Филиал Государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Республики Хакасия

«Черногорский горно-строительный техникум»



**Положение о «Телефоне доверия»**

**по вопросам противодействия коррупции**

**в филиале ГБПОУ РХ «Черногорский горно-строительный техникум»**

Абаза, 2023 г.

## Общие положения

* 1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы «Телефона доверия» по вопросам противодействия коррупции в филиале ГБПОУ РХ ЧГСТ с целью выявления факторов, способствующих созданию условий для проявления коррупции, а также для обеспечения защиты прав и законных интересов преподавателей, студентов, и других сотрудников техникума.
  2. Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, с Федеральным законом от 25 декабря 2008г.№ 273-ФЗ «О противодействии коррупции», Законом Республики Хакасия от 04 мая 2009 г. № 28 - ЗРХ «О противодействии коррупции в Республике Хакасия», Федеральным законом от 2 мая 2006 г.№59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152- ФЗ « О персональных данных» и устанавливает порядок работы «Телефона доверия» по вопросам коррупции (далее – «Телефон доверия»), о фактах проявления коррупции в филиале государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Республики Хакасия «Черногорский горно-строительный техникум» (далее –филиал техникума), организации работы с обращениями граждан и организациями, полученными по «Телефону доверия», о фактах проявления коррупции в филиале техникума.
  3. «Телефон доверия» – комплекс технических средств, предназначенных для получения информации в целях совершенствования деятельности техникума по вопросам противодействия коррупции, быстрого реагирования на возможные коррупционные проявления в деятельности работников техникума, а также для обеспечения защиты прав и законных интересов граждан.
  4. Положение подлежит исполнению всем педагогическим персоналом и заинтересованными сотрудниками техникума.

## Порядок работы «Телефона доверия»

* 1. Номер «Телефона доверия» по вопросам противодействия коррупции в филиале техникума 8(39047)2-30-74.
  2. «Телефон доверия» установлен в приемной директора.
  3. Информация о функционировании и режиме работы «Телефона доверия» размещается на официальном сайте техникума в сети Интернет по адресу: <http://chgst-abaza.ru/>.
  4. Прием обращений граждан по «Телефону доверия» осуществляется в понедельник с 8:00 до 12:00, со вторника по пятницу с 13.00 до 17.00, суббота, воскресенье – выходной.
  5. Поступившие обращения по «Телефону доверия» подлежат обязательному внесению в Журнал регистрации обращений граждан и организаций по вопросам противодействия коррупции в техникуме (далее – журнал учета), образец которого приведен в приложении № 1 к настоящему Положению.
  6. Поступившие обращения в режиме ежедневного доклада направляются директору техникума.
  7. Работа с обращениями граждан и организаций, поступившими по «Телефону доверия», осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации.
  8. Сотрудники техникума, работающие с информацией, поступившей по «Телефону доверия», несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений.
  9. Использование и распространение информации о персональных данных, ставшей известной в связи с обращениями граждан, либо организаций по «Телефону доверия» несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений.
  10. Использование и распространение информации о персональных данных, ставшей известной в связи с обращениями граждан, либо организаций по «телефону доверия», без их согласия не допускается.

1. **Правила поведения оператора при ответе на телефонный звонок**
   1. При ответ на телефонные звонки оператор «Телефона доверия» обязан:
      1. Назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность.
      2. Предложить гражданину назвать свои данные: фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, телефон по которому должен быть направлен ответ.
      3. Предложить гражданину изложить суть вопроса.
      4. Сообщить гражданину о том, что конфиденциальность переданных им сведений гарантируется.
      5. В доброжелательном тоне излагать информацию кратко и четко.
      6. Не прерывать разговор по причине поступления другого звонка, либо другими обстоятельствам.
      7. Вести телефонный разговор соблюдая кодекс этики, недопустимо употребление просторечий, односложных ответов.
      8. 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.
      9. В конце беседы необходимо сделать 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.

## Приложение 1

Форма журнала регистрации

Журнал регистрации обращений граждан и организаций по «Телефону доверия» филиала ГБПОУ РХ ЧГСТ

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата | Время | Ф.И.О. сотрудника, обработавшего сообщение,  подпись | Краткое содержание | Ф.И.О.  абонента (при наличии  информации) | Адрес, телефон  абонента (при наличии  информации) | Принятые меры |