

Министерство образования и молодежной политики  
Свердловской области

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение  
Свердловской области  
«Нижнетагильский техникум металлообрабатывающих производств и сервиса»

## СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА СТАНДАРТ ТЕХНИКУМА

Утверждаю:  
Директор ГАПОУ СО «НТТМПС»  
/ Залманов Я.П. /  
20 20 г.  
Код 11.10 № 10.1.32  
Год 20 20  
Номер регистрации 43-ч от 13.02.2020  
Ввести в действие с 13.02.2020



### ПОЛОЖЕНИЕ О «ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ» ПО ВОПРОСАМ ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ КОРРУПЦИИ в ГАПОУ СО «Нижнетагильский техникум металлообрабатывающих производств и сервиса»

Нижний Тагил 2020

РАССМОТРЕНО

Протокол Совета автономного учреждения

*Олеф* О.В. Шаймарданова,  
председатель совета

Протокол от *06.02.2020* № *5*

## **1. Общие положения**

- 1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы «Телефона доверия» по вопросам противодействия коррупции разработано в ГАПОУ СО «Нижнетагильский техникум металлообрабатывающих производств и сервиса» (далее – Техникум) 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.
- 1.2. Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 25 декабря 2008г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Правовыми актами Президента РФ, Правительства РФ, законами Свердловской области, Правительства Свердловской области, связанными с противодействием коррупции и устанавливает порядок работы «Телефона доверия» по вопросам противодействия коррупции (далее –«Телефон доверия»), о фактах проявления коррупции в ГАПОУ СО «Нижнетагильский техникум металлообрабатывающих производств и сервиса», организации работы с обращениями граждан и организаций, полученными по «Телефону доверия», о фактах проявления коррупции в техникуме.
- 1.3. Телефон доверия по вопросам противодействия коррупции 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;
  - формирования в коллективе нетерпимости к коррупционному поведению.

## **2. Основные понятия, используемые в Положении:**

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

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

**Обращение по Телефону доверия** – поступившие в техникум сведения от заявителя о фактах проявления коррупции в НТТМПС, о нарушениях сотрудниками ограничений, запретов и обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов, установленных законодательством Российской Федерации.

**Оператор** – уполномоченное лицо, обеспечивающее прием и первичную обработку обращений, поступивших по Телефону доверия по вопросам противодействия коррупции.

## **3. Порядок работы «телефона доверия»**

- 3.1. Для работы «Телефона доверия» в техникуме выделена линия телефонной связи с номером 8 (343) 533-75-24.
- 3.2. «Телефон доверия» установлен в кабинете заместителя директора по социально-педагогической работе.
- 3.3. Информация о функционировании и режиме работы «Телефона доверия» размещается на официальном сайте техникума в сети Интернет: <https://nttmps.ru/page/122>
- 3.4. Прием обращений граждан по «Телефону доверия» осуществляется с понедельника по пятницу с 08.00 до 16.00 в режиме ответа оператора «телефона доверия».
- 3.5. Работа с обращениями граждан и организаций, поступившими по «Телефону доверия», осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О

порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и разработанному в техникуме.

- 3.6. Анонимные обращения, а также обращения, не содержащие адрес, по которому должен быть направлен ответ, не рассматриваются.
- 3.7. Ежеквартально проводится анализ телефонных обращений граждан, доводится до сведения директора о количестве, характере, причинах поступивших телефонных обращений, а также принятых мерах по их рассмотрению.
- 3.8. Сотрудники техникума, работающие с информацией, поступившей по «Телефону доверия», несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений.
- 3.9. 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.
- 3.10. 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.
- 3.11. Использование и распространение информации, ставшей известной в связи с обращениями по «телефону доверия», без их согласия, не допускается.

#### **4. Правила поведения оператора «Телефона доверия» при ответе на телефонный звонок**

При ответе на телефонные звонки оператор «Телефона доверия» обязан:

- 4.1. Назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность.
- 4.2. Сообщить позвонившему, что «Телефон доверия» работает исключительно для информирования о фактах коррупции, с которыми граждане сталкиваются при взаимодействии с сотрудниками техникума.
- 4.3. Предложить гражданину назвать свои данные: фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, e-mail, телефон, по которому должен быть направлен ответ.
- 4.4. Предложить гражданину изложить суть вопроса.
- 4.5. Сообщить гражданину о том, что конфиденциальность переданных им сведений гарантируется.
- 4.6. В доброжелательном тоне излагать информацию кратко и четко. Не прерывать разговор по причине поступления другого звонка, либо другими обстоятельствам.
- 4.7. Вести телефонный разговор соблюдая Кодекс этики и служебного поведения работников колледжа. Недопустимо употребление просторечий, односложных ответов.
- 4.8. 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.
- 4.9. 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.

#### **5. Порядок и сроки рассмотрения обращения по Телефону доверия**

- 5.1. Обязанности по организации работы по рассмотрению обращений, поступивших по Телефону доверия по вопросам противодействия коррупции, возлагаются на оператора – сотрудника, ответственного за работу по профилактике коррупционных и иных правонарушений, при необходимости обращения рассматриваются на заседании комиссии по противодействию коррупции.

- 5.2. Обращения, поступившие по Телефону доверия, заносятся оператором в «Карточку обращения», поступивших по Телефону доверия (приложение №1).
- 5.3. Обработанные обращения, занесенные в «Карточку обращения», передаются директору или лицу, его заменяющему, в течение одного рабочего дня с момента поступления обращения.
- 5.4. Рассмотрение обращений, не относящихся к вопросам противодействия коррупции, поступивших по Телефону доверия, осуществляется в общем порядке структурными подразделениями учреждения, к компетенции которых отнесено рассмотрение соответствующих вопросов.
- 5.5. Оператор регистрирует обращение, поступившее по Телефону доверия, в журнале учета обращений (приложение №2), с указанием даты приема и краткого изложения содержания обращения.
- 5.6. Ответственное лицо проводит оценку обращения, поступившего по Телефону доверия по вопросам противодействия коррупции, последующим основным критериям:
  - отнесенность к компетенции техникума;
  - 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 .
- 5.7. На рассмотрение директора или лица, его заменяющего, 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, членов их семей, обучающихся;
  - 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.
- 5.8. Ответственное лицо при рассмотрении обращений, поступивших по Телефону доверия по вопросам противодействия коррупции, осуществляет:
  - 1) В течение двух рабочих дней со дня принятия соответствующего решения уведомление в письменной форме сотрудника техникума о начале проведения в отношении указанного лица проверки и разъяснение прав:
    - давать пояснения в письменной форме по вопросам, указанным в обращении, поступившем по Телефону доверия, в ходе проверки и по результатам проверки;
    - предоставлять дополнительные материалы и давать по ним пояснения в письменной форме;
    - обращаться к ответственному с подлежащим удовлетворению ходатайством о проведении с ним беседы по вопросам, указанным в обращении, поступившем по Телефону доверия;
  - 2) в течение семи рабочих дней со дня обращения сотрудника, а при наличии уважительной причины - в срок, согласованный с сотрудником техникума информирование о том, какие сведения и соблюдение каких требований к служебному поведению подлежат проверке.
- 5.9. При рассмотрении обращений, поступивших по Телефону доверия по вопросам противодействия коррупции, и проведении проверки ответственное лицо вправе:
  - опрашивать и получать необходимые пояснения и документы от сотрудников техникума;
  - проводить беседу с сотрудниками техникума;
  - изучать представленные сотрудниками техникума пояснения, сведения и материалы;

- наводить справки у физических лиц и получать от них информацию с их согласия.
- 5.10. Ответственное лицо при проведении проверки и рассмотрении обращений, поступивших по «Телефону доверия», обеспечивает:
- 1) анализ сведений, представленных сотрудниками техникума в соответствии с законодательством РФ, Свердловской области о противодействии коррупции;
  - 2) подготовку доклада о результатах проверки, в котором наряду с другими сведениями, предусмотренными федеральным законодательством, указываются виды неснятых с сотрудников техникума дисциплинарных взысканий, виды взысканий за несоблюдение ограничений и запретов, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов и неисполнение обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции, а также основания их применения;
  - 3) подготовку документов для комиссии по противодействию коррупции в отношении работников техникума;
  - 4) подготовку необходимых документов и проведение мероприятий в целях реализации рекомендаций (решений) Комиссии по противодействию коррупции в техникуме;
  - 5) подготовку ответа заявителю по окончании рассмотрения обращения в сроки, установленные законодательством РФ о порядке рассмотрения обращений граждан.
- 5.11. По окончании проверки ответственный докладывает директору о результатах проверки, знакомит с результатами проверки лицо, в отношении которого проводилась проверка.
- 5.12. Информация о результатах рассмотрения обращений, поступивших по Телефону доверия заносится в журнал учета обращений по противодействию коррупции.
- 5.13. «Карточка обращения», поступившего по Телефону доверия, Журнал учета обращений» подлежат хранению в течение 5 лет со дня окончания рассмотрения обращения.

## **6. Срок действия**

Настоящее положение вступает в силу с момента его утверждения директором техникума, носит статус локального акта и является обязательным компонентом в пакете нормативно-правовых документов, обеспечивающих условия эффективного функционирования государственного автономного образовательного учреждения среднего профессионального образования Свердловской области «Нижнетагильский техникум металлообрабатывающих производств и сервиса».

КАРТОЧКА ОБРАЩЕНИЯ

поступившего на Телефон доверия по вопросам противодействия коррупции в НТТМПС

|                        |   |
|------------------------|---|
| Дата, время            |   |
|                        | указывается дата, время поступления сообщения                           |
| ФИО                    |   |
|                        | указывается ФИО, либо делается запись о том, что абонент не сообщил ФИО |
| Место проживания       |   |
|                        | указывается адрес   |
| Контактный телефон     |   |
|                        |   |
| Содержание обращения   |   |
| Обращение принял       |   |
|                        | ФИО, должность лица, принявшего обращение                               |
| Результат рассмотрения |   |
|                        | куда направлено, номер исходящего письма                                |

**Журнал регистрации обращений по вопросам противодействия коррупции по «Телефону доверия»**

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

