



**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение  
Матвеево-Курганская средняя общеобразовательная школа №3  
имени Героя Советского Союза Александра Матвеевича Ерошина**

Введено в действие  
приказом  
МБОУ М-Курганской сош №3  
от 30.08.2017 г. №256  
директор школы  
 А.В.Рудковская

Утверждено  
Педагогическим советом  
протокол от 30.08.2017 г. № 11  
Председатель  
директор школы



А.В.Рудковская

СОГЛАСОВАНО:  
С Советом родителей  
Протокол № 4 от 30.08.2017 2016 г.  
Председатель  Чеботарева Н.В.

**Положение  
о порядке приема обращений граждан,  
поступающих на телефон «горячей линии» по противодействию коррупции  
в МБОУ Матвеево-Курганской сош №3 им Героя Советского союза А.М.  
Ерошина.**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефона «горячей линии» по противодействию коррупции МБОУ Матвеево-Курганской сош №3 им. Героя Советского Союза А.М. Ерошина (далее – «горячая линия»), приема, регистрации и учета поступивших на него обращений по вопросам противодействия коррупции.

1.2. Работа с обращениями граждан, поступившими на телефон «горячей линии», осуществляется в соответствии Федеральным законом от 29.12.2012 г № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», с Федеральным законом от 02.05.2006 № 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-ЗС «Об обращениях граждан».

1.3. Аппараты телефона «горячей линии» установлены в образовательном учреждении (приемная, кабинет завуча, учительская), расположенном по адресу: п.Матвеев Курган, пер. Спортивный, 39/41 телефоны «горячей линии» соответственно: 8(863)41 3-17-55,3-17-44

1.4. Прием обращений граждан по телефону «горячей линии» осуществляется ежедневно (кроме праздничных дней) с понедельника по пятницу с 8.00 до 16.00.

1.5. Информация о функционировании и режиме работы телефонов «горячей линии» доводится до сведения на официальном сайте образовательного учреждения в сети Интернет и на информационном стенде.

1.6. Работники образовательного учреждения, ответственные за работу с телефонными обращениями граждан по «горячей линии» (далее - специалисты), считаются уполномоченными лицами и несет установленную законодательством Российской Федерации ответственность за полноту и правильность рассмотрения телефонных обращений граждан.

## 2. ПОРЯДОК ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ПО ТЕЛЕФОНУ «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»

2.1. Прием телефонных обращений граждан осуществляется в кабинете заместителя директора, уполномоченного по охране прав детства ОУ в соответствии с настоящим Положением и должностным регламентом специалиста, ответственного за работу телефона «горячей линии».

2.2. Телефонные обращения граждан, поступившие в ОУ, подлежат обязательной регистрации.

Для учета обращений граждан на телефон «горячей линии» используется журнал учета, где указывается фамилия, имя, отчество гражданина, адрес проживания, краткое содержание его вопроса и результат рассмотрения.

2.3. Не рассматриваются телефонные обращения граждан, в которых обжалуются судебные решения.

При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению ОУ, специалист дает разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.4. Предоставление информации гражданам осуществляется после представления ими персональных данных (фамилия, имя, отчество, номер домашнего телефона, почтовый адрес, по которому должен быть, при необходимости, направлен ответ) и изложения сути обращения.

2.5. Принятое телефонное сообщение оформляется специалистом ОУ, ответственным за работу телефона «горячей линии», в письменном виде как обращение гражданина с пометкой «получено по «горячей линии» *дата, время*» и направляется на рассмотрение директору ОУ. Дальнейшая работа с ним осуществляется в порядке, предусмотренном для рассмотрения письменных обращений граждан.

## 3. ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ВЕДЕНИЮ ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА

3.1. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании ОУ, фамилии и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

3.2. Гражданам следует предложить назвать свои фамилию, имя, отчество, контактный номер телефона, почтовый адрес, по которому при необходимости должен быть направлен ответ.

3.3. Информация должна излагаться 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, допускает употребление в речи ненормативной лексики, необходимо, не вступая в пререкания с ним, официальным тоном дать понять, что разговор в подобной форме не допустим, при этом инициатива стереотипа поведения должна принадлежать специалисту ОУ.

Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации, как ОУ, так и специалисту.

3.4. В конце беседы необходимо сделать обобщение по представленной информации. Если необходимо, уточнить, понятна ли информация, верно ли записаны данные заявителя. Первым трубку должен положить звонящий.

Если заявитель получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу, вежливо извинившись, рекомендуется закончить разговор.

#### 4. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1. По итогам каждого квартала, полугодия, года ответственные за работу «горячей линии» проводят анализ телефонных обращений граждан, информируют директора ОУ о количестве, характере и причине поступивших телефонных обращений граждан, принятых мерах по их рассмотрению.

4.2. Журналы учета и материалы, связанные с телефонными обращениями граждан, хранятся в соответствии с правилами делопроизводства в ОУ 3 года, а затем уничтожаются в установленном порядке.

4.3. Использование и распространение информации о персональных данных и частной жизни граждан, ставшей известной в связи с телефонными обращениями граждан в ОУ, без их согласия не допускается.

4.4. Жалобы граждан на результаты рассмотрения их телефонных обращений, действия (бездействия) должностных лиц и работников ОУ в связи с рассмотрением обращений граждан направляются директору ОУ.