

**Положение  
о «телефоне доверия»  
по вопросам противодействия коррупции  
в образовательных учреждениях  
города Лермонтова**

**1. Общие положения**

1.1 «Телефон доверия» по вопросам противодействия коррупции в образовательных учреждениях города Лермонтова (далее - Телефон доверия) представляет собой комплекс технических средств и организационных мероприятий, обеспечивающих возможность гражданам обращаться по телефону с предложениями, заявлениями, жалобами в области образования в адрес начальника отдела образования администрации города Лермонтова.

1.2 Правовую основу деятельности Телефона доверия составляют Конституция Российской Федерации, законодательство Российской Федерации и иные нормативные правовые акты Российской Федерации, законодательство Ставропольского края, правовые акты Ставропольского края и настоящее Положение.

**2. Основные функции Телефона доверия**

Основными функциями Телефона доверия являются:

- организация сбора и учета обращений граждан города Лермонтова, Российской Федерации, иностранных государств и лиц без гражданства, поступающих в адрес начальника отдела образования администрации города Лермонтова;
- обеспечение рассмотрения обращений на Телефон доверия;
- информирование начальника отдела образования администрации города Лермонтова о количестве и содержании обращений граждан, результатах их рассмотрения.

**3. Задачи Телефона доверия**

Основные задачи Телефона доверия:

- обеспечение приема обращений граждан в адрес начальника отдела образования администрации города Лермонтова;
- своевременная обработка и отправка обращений для рассмотрения и принятия мер специалистами отдела образования администрации города Лермонтова, руководителями образовательных учреждений города Лермонтова и иными организациями, независимо от форм собственности согласно компетенции;
- извещение заявителей о результатах рассмотрения их обращений;
- осуществление контроля за полным и качественным рассмотрением обращений граждан, поступивших на Телефон доверия;
- анализ вопросов, задаваемых гражданами по Телефону доверия;
- обобщение обращений граждан с целью устранения причин, порождающих обоснованные жалобы.

#### **4. Работа Телефона доверия**

4.1. Для работы «телефону доверия» определена линия телефонной связи с номером **8(928)374-46-91**.

4.2. Информация о функционировании «телефона доверия» размещается на официальном портале органов местного самоуправления города Лермонтова в сети Интернет по адресу <http://www.lermsk.ru>;

4.3. Прием обращений граждан по «телефону доверия» осуществляется с понедельника по пятницу с 9.00 до 18.00 часов за исключением праздничных дней.

4.4. Поступившие обращения граждан и (или) организаций подлежат обязательной регистрации сотрудником отдела в Журнале регистрации обращений граждан и организаций по «телефону доверия» отдела образования администрации города Лермонтова (далее - Журнал учета) по форме согласно приложению к настоящему Положению.

4.5. Поступившие обращения в режиме ежедневного доклада направляются начальнику отдела образования администрации города Лермонтова.

4.6. 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 (с изменениями и дополнениями)», Инструкцией по делопроизводству, утвержденной постановлением главы администрации города Лермонтова от 09 января 2007 г. № 2, положением о «телефоне доверия» по вопросам организации противодействия коррупции в образовательных учреждениях города Лермонтова, утвержденным приказом отдела образования администрации города Лермонтова от 25 ноября 2013 года № 399-од «Об утверждении Положения о «телефоне доверия» по вопросам организации противодействия коррупции» .

4.7. Анонимные обращения, а также обращения, не содержащие адрес, по которому должен быть направлен ответ, не рассматриваются.

4.8. Обращения, в которых содержатся нецензурная либо оскорбительная лексика, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также членов их семей, остаются без ответа по существу поставленных в нем вопросов и перенаправляются по принадлежности в правоохранительные органы.

4.9. Сотрудники Отдела, работающие с информацией, поступившей по «телефону доверия», несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений.

4.10. Использование и распространение информации о персональных данных, ставшей известной в связи с обращениями граждан и (или) организаций по «телефону доверия», без их согласия не допускается.

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

4.12. Ежеквартально сотрудник Отдела проводит анализ телефонных обращений граждан, информирует начальника отдела образования о количестве, характере и причинах поступивших телефонных обращений граждан и организаций, а также принятых мерах по их рассмотрению.

4.13. Прием информации, поступающей на Телефон доверия

№ **8(928) 374-46-91**, осуществляется работником, ответственным по графику за функционирование Телефона доверия.

4.14.Общее руководство и организацию работы Телефона доверия осуществляет ведущий специалист отдела образования администрации города Лермонтова.

4.15.Работник, ответственный по графику за прием сообщений на Телефон доверия:

- осуществляет прием обращений граждан, поступающих на Телефон доверия;

- проводит регистрацию обращений в специальном журнале согласно приложению к настоящему Положению;

- осуществляет передачу обращений начальника отдела образования администрации города Лермонтова или в его отсутствие заместителю начальника отдела образования администрации города Лермонтова.

4.16. Начальник отдела образования администрации города Лермонтова или в его отсутствие заместитель начальника отдела образования администрации города Лермонтова обеспечивает контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан.

УТВЕРЖДЕН:  
приказом отдела  
образования  
администрации города  
Лермонтова от 25.11.2013г.  
№ 399-од

**ЖУРНАЛ**  
**регистрации обращений граждан и организаций по «телефону доверия» отдела**  
**образования администрации города Лермонтова**

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

УТВЕРЖДЕН:  
приказом отдела  
образования  
администрации города  
Лермонтова от 25.11.2013г.  
№ 399-од

**ГРАФИК**  
дежурства сотрудников отдела образования администрации города  
Лермонтова по обращениям граждан и организаций по «телефону доверия»  
отдела образования администрации города Лермонтова

№	ФИО сотрудника	Должность	День недели
1	Павлова О.А.	главный специалист	понедельник
2	Колмыкова Т.И.	ведущий специалист	вторник
3	Шевченко Т.С.	заместитель начальника МКУ «Методический центр»	среда
4	Ткаченко И.Г.	главный специалист	четверг
5	Панфилова М.А.	начальник МКУ «Методический центр»	пятница