

Положение
о порядке приема обращений граждан, поступающих на телефон «горячей линии» по
противодействию коррупции МБОУ МБОУ Комбайновской оош.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефона «горячей линии» по противодействию коррупции МБОУ МБОУ Комбайновской оош (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 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 МБОУ Комбайновская оош (приемная директора и заместителя директора по УВР, учительская), расположенной по адресу: 34694, Ростовская область, Матвеево-Курганский район, с. Рясное, ул. Таганрогская, 2а., телефоны «горячей линии» соответственно: 8(86341) 3-39-43.

1.4. Прием обращений граждан по телефону «горячей линии» осуществляется ежедневно (кроме выходных и 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 населения Матвеево-Курганского района через средства массовой информации путем размещения на официальном сайте МБОУ Комбайновской оош (далее – школы) <http://mkkomba.narod.ru> в сети Интернет и на информационных стендах.

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

2. Порядок приема обращений граждан и представления информации
по телефону «Горячей линии»

2.1. Прием телефонных обращений граждан осуществляется в кабинетах директора и заместителя директора школы по УВР, учительской в соответствии с настоящим Положением и должностными инструкциями педагога, ответственного за работу телефона «горячей линии».

2.2. Телефонные обращения граждан, поступившие в школу, 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 школы, педагог 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 педагогом школы, 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 школы. 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 школы, фамилии и должности педагога, 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 педагогу школы.

Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации, как школе, так и педагогу.

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 педагоги, ответственные за работу телефона «горячей линии», проводят анализ телефонных обращений граждан, информируют директора школы 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 школе 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 школу, без их согласия не допускается.

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