МИНОБРАЗОВАНИЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное автономное учреждение
дополнительного профессионального образования Ростовской области
«Институт развития образования»
ГАУ ДПО РО ИРО

П Р И К А З

14.04.2025 № 77

г. Ростов-на-Дону

Об организации работы телефона «горячей линии» по противодействию коррупции ГАУ ДПО РО ИРО

В соответствии с Федеральным законом от 25.12.2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции» **приказываю:**

1. Утвердить Положение о порядке приема обращений граждан, поступающих на телефон «горячей линии» по противодействию коррупции государственного автономного учреждения дополнительного профессионального образования Ростовской области «Институт развития образования» (далее - ГАУ ДПО РО ИРО) согласно приложению к настоящему приказу.
2. Назначить Смольякову Елизавету Анатольевну, начальника управления кадровой работы и правового обеспечения, ответственным за работу с обращениями граждан по телефону «горячей линии» по противодействию коррупции ГАУ ДПО РО ИРО.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Ректор А.Б. Котова

Исп. Смолякова Е.А.

Приложение
к приказу ГАУ ДПО РО ИРО
от 14.04.2025 № 77

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке приема обращений граждан, поступающих на телефон «горячей линии» по противодействию коррупции ГАУ ДПО РО ИРО

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефона «горячей линии» по противодействию коррупции ГАУ ДПО РО ИРО (далее соответственно – Положение, телефон «горячей линии»), 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. Аппарат телефона «горячей линии» установлен в кабинете начальника управления кадровой работы и правового обеспечения (кабинет № 1-1), расположенном по адресу: пер. Гвардейский, д. 2/51, г. Ростов-на-Дону, 344011, телефон «горячей линии»: +7 (863) 307-72-17 доб.1004.

1.4. Прием обращений граждан по телефону «горячей линии» осуществляется ежедневно (кроме выходных и нерабочих праздничных дней) с понедельника по четверг - с 8:00 до 17:00, в пятницу - с 8:00 до 16:00.

1.5. Информация о функционировании и режиме работы телефона «горячей линии» доводится до сведения населения Ростовской области через средства массовой информации путем размещения на официальном сайте ГАУ ДПО РО ИРО https://iro61.ru в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах.

1.6. Работник ГАУ ДПО РО ИРО, ответственный за работу с обращениями граждан по телефону «горячей линии» (далее – ответственное лицо), считается уполномоченным лицом и несет ответственность за полноту и правильность рассмотрения телефонных обращений граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2. Порядок приема обращений граждан и предоставления информации по телефону «горячей линии»

2.1. Телефонные обращения граждан, поступающие на телефон «горячей линии», подлежат обязательному внесению в журнал регистрации сообщений, поступивших на телефон «горячей линии» по противодействию коррупции

(приложение № 1 к Положению) и оформляются по установленной форме (приложение № 2 к Положению).

2.2. Не рассматриваются телефонные обращения граждан, в которых обжалуются судебные решения. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к деятельности ГАУ ДПО РО ИРО, работник дает разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться. В случае отказа гражданина от сообщения своих персональных данных звонок считается анонимным и рассмотрению не подлежит.

2.3. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к деятельности ГАУ ДПО РО ИРО, а также невозможности ответа на поставленный в телефонном обращении вопрос, обращение оформляется с последующей переадресацией его в государственный орган или организацию по принадлежности. Гражданину сообщается, куда направлен его запрос для рассмотрения, срок и порядок получения ответа. В журнале учета производится соответствующая запись с указанием государственного органа или организации, в чей адрес направлено обращение.

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

3. Правила служебного поведения ответственного лица при ведении телефонного разговора

3.1. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании ГАУ ДПО РО ИРО, фамилии и должности лица, принявшего телефонный звонок.

3.2. Информация излагается 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 ответственному лицу.

Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации, как министерству, так и ответственному лицу.

3.3. В конце беседы необходимо сделать обобщение по представленной информации. Если необходимо уточнить, понятна ли информация, верно ли записаны данные гражданина. Первым трубку должен положить звонящий. Если гражданин получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу, вежливо извинившись, рекомендуется закончить разговор.

3.4. Ответственное лицо несет дисциплинарную, гражданско-правовую, административную или уголовную ответственность в соответствии с действующим

законодательством за неисполнение или ненадлежащее исполнение возложенных на него должностных обязанностей; за действия или бездействие, ведущие к нарушению прав и законных интересов граждан; а также разглашение сведений, ставших ему известными в связи с исполнением должностных обязанностей в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

4. Заключительные положения

4.1. Журналы учета и материалы, связанные с телефонными обращениями граждан, хранятся в соответствии с правилами делопроизводства в ГАУ ДПО РО ИРО 3 года, а затем уничтожаются в установленном порядке.

4.2. Использование и распространение информации о персональных данных и частной жизни граждан, ставшей известной в связи с телефонными обращениями граждан в ГАУ ДПО РО ИРО, без их согласия не допускается.

4.3. Жалобы граждан на результаты рассмотрения их телефонных обращений, действия (бездействия) работников ГАУ ДПО РО ИРО в связи с рассмотрением обращений граждан направляются ректору.

Приложение № 1
к Положению о порядке приема обращений граждан, поступающих на телефон «горячей линии» по противодействию коррупции ГАУ ДПО РО ИРО

ЖУРНАЛ
регистрации сообщений, поступивших на телефон «горячей линии» по противодействию коррупции ГАУ ДПО РО ИРО

№ п/п	Дата, время регистрации обращения	Краткое содержание обращения	Ф.И.О. абонента (при наличии информации)	Адрес, телефон абонента (при наличии информации)	Ф.И.О. работника, обработавшего обращение, подпись

Приложение № 2
к Положению о порядке приема обращений граждан, поступающих на телефон «горячей линии» по противодействию коррупции ГАУ ДПО РО ИРО

ОБРАЩЕНИЕ,
поступившее на телефон «горячей линии»
по противодействию коррупции ГАУ ДПО РО ИРО

Дата, время:

_____

(указывается дата, время поступления обращения на «горячую линию» (число, месяц, год, час, минуты)

Фамилия, имя, отчество:

_____

(указывается Ф.И.О. гражданина, либо делается запись о том, что гражданин не сообщил Ф.И.О.)

Место проживания гражданина:

_____

_____

(указывается адрес, который сообщил гражданин, либо делается запись о том, что гражданин адрес не сообщил)

Контактный телефон:

_____

_____

(номер телефона, с которого звонил и/или который сообщил гражданин, либо делается запись о том, что телефон не определился и/или гражданин номер телефона не сообщил)

Содержание обращения:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Обращение принял:

_____

(должность, фамилия и инициалы, подпись лица, принявшего сообщение)