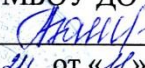



МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ЦЕНТР ДЕТСКОГО  
(ЮНОШЕСКОГО) ТЕХНИЧЕСКОГО ТВОРЧЕСТВА «СФЕРА»  
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ГОРОД УФА РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН

УТВЕРЖДАЮ  
Директор МБОУ ДО ЦД(Ю)ТТ  
«Сфера»  И.А. Байбурина  
Приказ № 211 от «18» сентября 2019 г.



**П О Л О Ж Е Н И Е**  
о порядке приема обращений граждан, поступающих на телефон  
«горячей линии» по противодействию коррупции  
МБОУ ДО ЦД(Ю)ТТ «Сфера»

СОГЛАСОВАНО  
Председатель профсоюзной  
организации  
МБОУ ДО ЦД(Ю)ТТ «Сфера»  
 Л.П. Шабухина



РАССМОТРЕНО И ПРИНЯТО  
на общем собрании работников  
МБОУ ДО ЦД(Ю)ТТ «Сфера»  
протокол № 4 от  
«18» сентября 2019 г.

Уфа-2019

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефона «горячей линии» по противодействию коррупции МБОУ ДО ЦД(Ю)ТТ «Сфера» (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. Аппарат телефона «горячей линии» установлен в МБОУ ДО ЦД(Ю)ТТ «Сфера» (приемная директора), расположенном по адресу: г. Уфа, улица Степана Кувыкина, д. 5, корп. 2, телефон «горячей линии»: 8(347)255-22-53.

1.4. Прием обращений граждан по телефону «горячей линии» осуществляется ежедневно (кроме выходных праздничных дней) с понедельника по пятницу с 9.00 до 18.00.

1.5. Информация о функционировании и режиме работы телефонов «горячей линии» доводится до сведения населения города Уфы через средства массовой информации путем размещения на официальном сайте МБОУ ДО ЦД(Ю)ТТ «Сфера» (далее – Учреждение) [www.kircdutt.ru](http://www.kircdutt.ru) в сети Интернет и на информационных стендах.

1.6. Работник МБОУ ДО ЦД(Ю)ТТ «Сфера», ответственный за работу с телефонными обращениями граждан по «горячей линии» (далее – специалист), считается уполномоченным лицом 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 директора МБОУ ДО ЦД(Ю)ТТ «Сфера» в соответствии с настоящим Положением специалистом, ответственным за работу телефона «горячей линии».

2.2. Телефонные обращения граждан, поступившие в МБОУ ДО ЦД(Ю)ТТ «Сфера», 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 МБОУ ДО ЦД(Ю)ТТ «Сфера», 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 МБОУ ДО ЦД(Ю)ТТ «Сфера», ответственным за работу телефона «горячей линии», в письменном виде как обращение гражданина с пометкой «получено по «горячей линии» дата, время» и направляется на рассмотрение Директора МБОУ ДО ЦД(Ю)ТТ «Сфера». 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 Учреждения, 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 МБОУ ДО ЦД(Ю)ТТ «Сфера». Рекомендуются категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации, как Учреждению, 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. Журналы учета и материалы, связанные с телефонными обращениями граждан, хранятся в соответствии с правилами делопроизводства в МБОУ ДО ЦД(Ю)ТТ «Сфера» 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 МБОУ ДО ЦД(Ю)ТТ «Сфера», без их согласия не допускается.

4.3. Жалобы граждан на результаты рассмотрения их телефонных обращений, действия (бездействия) должностных лиц и работников МБОУ ДО ЦД(Ю)ТТ «Сфера» в связи с рассмотрением обращений граждан направляются директору МБОУ ДО ЦД(Ю)ТТ «Сфера».