

# УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ ОРЛОВСКОГО РАЙОНА

## ПРИКАЗ

31.12.2014г.

п. Орловский

№ 600

Об утверждении  
Порядка работы «телефона доверия»  
по вопросам противодействия коррупции

В целях активизации и реализации антикоррупционных мероприятий, проводимых Управлением образования Орловского района

### ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок работы «телефона доверия» по вопросам противодействия коррупции (Приложение)
2. Назначить ответственным лицом за организацию работы «телефона доверия» заместителя начальника Управления образования Орловского района Цеброву Г.А.
3. Назначить уполномоченным лицом, обеспечивающим непосредственную работу «телефона доверия» секретаря Управления образования Орловского района Погорелову Ю.С.
4. Контроль за исполнение приказа оставляю за собой.

Начальник Управления образования  
Орловского района



В.С. Кубанцев

**Порядок работы «телефона доверия»  
по вопросам противодействия коррупции  
в Управлении образования Орловского района**

**1. Общее положение**

**1. Общие положения**

- 1.1. Настоящий Порядок определяет правила работы Телефона доверия по вопросам в противодействия коррупции (далее Телефон доверия).
- 1.2. Настоящий порядок разработан в соответствии с приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 28.11.2014 № 1806 «Об организации работы «телефона доверия» по вопросам противодействия коррупции».
- 1.3. Цель работы Телефона доверия - совершенствование отношений в сфере образования, повышение качества образования, обеспечение прав участников образовательных отношений ОУ.
- 1.4. Задачи Телефона доверия:
- 1.4.1. Предоставление оперативной информации и оказание оперативной консультативной помощи участникам образовательных отношений в ОУ.
- 1.4.2. Оперативное оказание педагогической, психологической, юридической и иной помощи учащимся и их родителям (законным представителям).
- 1.4.3. Предотвращение конфликтов между участниками образовательных отношений в ОУ.
- 1.4.4. Оперативное принятие решений по жалобам со стороны участников образовательных отношений.
- 1.4.5. Совершенствование системы внутренней оценки качества образования.
- 1.4.6. Совершенствование системы оперативного взаимодействия по вопросам в сфере образования УО и родителей (законных представителей) учащихся.
- 1.5. Телефон доверия является компонентом внутренней системы оценки качества образования.
- 1.6. Работа Телефона доверия регламентируются настоящим Порядком.

**2. Ответственные за организацию работы Телефона доверия**

- 2.1. Ответственным лицом за организацию работы Телефона доверия является заместитель начальника УО (далее Ответственное лицо). Ответственное лицо назначается приказом начальника УО и обеспечивает организацию работы Телефона доверия в соответствии с настоящим Порядком и Порядком рассмотрения обращений граждан.
- 2.2. Приказом УО назначается Уполномоченное лицо, обеспечивающее непосредственную работу Телефона доверия (далее Уполномоченное лицо). Уполномоченное лицо находится в непосредственном подчинении у Ответственного лица по вопросам работы Телефона доверия.
- 2.3. Ответственное лицо обеспечивает:
- организацию взаимодействия Уполномоченного лица, других специалистов, руководителей ОУ по вопросам работы Телефона доверия;
  - контроль за работой Уполномоченного лица;
  - контроль за соблюдением настоящего Порядка;
  - выполнение и предоставление ежеквартального и годового анализа работы Телефона доверия;
  - подготовку и внесение предложений начальнику УО по вопросам совершенствования работы Телефона доверия.
- 2.4. Уполномоченное лицо обеспечивает:
- прием и регистрацию обращений, поступивших на Телефон доверия;
  - информирование обратившихся граждан по поступившим от них вопросам в пределах своей компетенции;
  - взаимодействие с руководителями ОУ и другими специалистами по вопросам, поступившим на Телефон доверия;

- учет, контроль выполнения необходимых консультаций, бесед по Телефону доверия, контроль информирования обратившегося гражданина о принятых по его обращению решений; - ведение журнала работы Телефона доверия в соответствии с настоящим Порядком;
- внесение предложений Ответственному лицу, начальнику УО по совершенствованию работы Телефона доверия;
- осуществление мониторинга поступивших звонков на Телефон доверия и принятых в соответствии с ними мер;
- подготовку для Ответственного лица информации по работе Телефона доверия для проведения соответствующего анализа в установленные сроки.

2.5. При отказе сотрудника УО от рассмотрения обращения, поступившего на Телефон доверия, Уполномоченное лицо немедленно информирует об этом Ответственное лицо. В случае, если Ответственному лицу не удалось разрешить спорный вопрос на предмет того, в чьей же компетенции находится поступившее обращение или же, если спорный вопрос возник по иной причине, то Ответственное лицо немедленно информирует об этом начальника УО. В этом случае решение по возникшей ситуации принимает непосредственно начальник УО

2.6. Лица, работающие с информацией, полученной по Телефону доверия, несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с действующим законодательством.

### **3. Организация работы Телефона доверия**

3.1. Каждое обращение, поступившее на Телефон доверия, регистрируется Уполномоченным лицом в журнале работы Телефона доверия, при этом в журнал заносятся следующие сведения:

- а) дата и время поступления обращения;
- б) данные заявителя - фамилия, имя, отчество, контактный телефон, адрес проживания (при отсутствии данных указание на анонимность);
- в) содержание обращения;
- г) должность и ФИО сотрудника УО, которому передано обращение (для рассмотрения, проведения консультации, беседы, принятия срочных мер, иное);
- д) дата и время ответа на обращение, в том числе информирования по телефону и письменного ответа;
- е) краткая информация о принятом по обращению решении.

3.2. Обращения, поступившие в течение календарного года, нумеруются в хронологическом порядке.

3.3. В случае, если изложенные в устном обращении просьбы, факты и обстоятельства носят справочный характер, являются очевидными и не требуют дополнительного рассмотрения, ответ Уполномоченным лицом сразу дается по телефону, о чем делается соответствующая запись в журнале работы Телефона доверия.

3.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Уполномоченного лица по работе Телефона доверия,

- гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в УО,

- либо по его желанию суть его устного обращения регистрируется Уполномоченным лицом и передается для дальнейшего рассмотрения и ответа в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в школе, либо, если обращение предполагает проведение телефонной консультации или беседы, то в этом случае суть обращения передается Уполномоченным лицом специалисту УО, в чьей компетенции находится вопрос, содержащийся в обращении, при этом сразу согласуется дата и время необходимой по обращению консультации или беседы, но не позднее следующего дня после того, как поступило обращение. После уточнения даты и времени консультации или беседы Уполномоченное лицо информирует об этом обратившегося по Телефону доверия гражданина.

3.5. В случае, если изложенные в устном обращении по Телефону доверия факты и обстоятельства требуют скорейшего уточнения и принятия оперативных мер по вопросам соблюдения прав участников образовательных отношений, то информация о поступившем обращении немедленно передается лично и (или) телефонограммой либо заместителю начальника УО, либо специалисту

УО, в чьей компетенции находится вопрос, связанный с соблюдением прав образовательных отношений.

3.6. При получении информации об обращении гражданина на Телефон доверия заместитель начальника УО либо специалист УО, курирующий соответствующее направление работы незамедлительно принимает меры по решению вопросов, связанных с соблюдением прав участников образовательных отношений. О принятом по обращению решении обратившийся гражданин информируется по телефону либо заместителем начальника УО либо специалистом УО, курирующим соответствующее направление, в чьей компетенции находится изложенный в обращении вопрос, в течение 3 часов после получения им обращения гражданина от Уполномоченного лица. Результаты рассмотрения каждого обращения записываются Уполномоченным лицом в Журнал работы Телефона доверия.

3.7. На обращения граждан, требующие оперативного решения по вопросам соблюдения прав участников образовательных отношений, помимо информирования их по указанному ими телефону, дается письменный ответ в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан.

3.8. Если при обращении на Телефон доверия не указывается фамилия, имя, отчество гражданина и почтовый адрес, по которому может быть направлен ответ, то обращение рассматривается только в случае, если в поступившей информации изложенный в участника(ов) содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, и обращение направляется в государственные органы в соответствии с их компетенцией.

3.9. Гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если в обращении содержится вопрос, на который многократно давались ответы по существу в связи с ранее имевшимися место обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства.

3.10. Прием поступающих на Телефон доверия обращений осуществляется на телефонный номер 32-9-27.

3.11. Время работы Телефона доверия - с 8-00 до 12-00 и с 13-00 до 16-00 в рабочие дни. В вечернее время, выходные и праздничные дни все телефонные обращения, поступившие на Телефон доверия, фиксируются путем автоматической аудиозаписи с последующим их рассмотрением в соответствии с настоящим Порядком в первый рабочий день после выходного или праздничного дня. Обращения, поступившие в выходные и праздничные дни, а также после 16 часов 00 минут, считаются поступившими на дату, соответствующую следующему рабочему дню.

3.12. Время приема одного обращения в режиме работы автоответчика составляет 3 минуты.

3.13. Информация, предоставляемая по телефону доверия в вечернее время, выходные и праздничные дни гражданам в автоматическом режиме: «Здравствуйте. Вы позвонили по телефону доверия в Управление образования Орловского района». В вечернее время, выходные и праздничные дни Телефон работает в режиме автоответчика. Время вашего обращения не должно превышать 3 минут. Пожалуйста, после сообщения назовите свою фамилию, имя, отчество, наименование организации, представителем которой Вы являетесь, адрес, по которому Вам может быть направлен письменный ответ, изложите содержание обращения. Время изложения обращения не должно превышать пяти минут. Информировать Вас о том, что на обращения без указания фамилии, адреса заявителя ответ не дается. Спасибо. Говорите, пожалуйста».

3.14. Ответ на устное обращение гражданина на Телефон доверия направляется в письменной форме по адресу, указанному гражданином, за исключением обращений, содержание которых соответствует п. 3 настоящего раздела.

3.15. Информация о режиме работы Телефона доверия доводится до сведения граждан путем размещения ее на официальном сайте.