



Экз. № \_\_\_\_\_

Введено в действие приказом  
ГБПОУ РО «РАДК» № 224-ОД  
от 31 августа 2020 г.

Принято с учетом мнения  
студенческого совета  
Протокол от 31 августа 2020 г. № 1

Принято с учетом мнения совета  
родителей (законных представителей)  
несовершеннолетних обучающихся  
Протокол от 31 августа 2020 г. № 1

**УТВЕРЖДАЮ**  
Директор ГБПОУ РО «РАДК»  
\_\_\_\_\_ С. Ю. Гонтарев  
31 августа 2020 г.

**СОГЛАСОВАНО**  
Советом колледжа  
Протокол от 31 августа 2020 г. № 1

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**  
**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**О «ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ» ПО ВОПРОСАМ**  
**ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ КОРРУПЦИИ**  
**ГБПОУ РО «РАДК»**

**СМК.П-75**

(с извещением об изменении (переиздании) № 2)

**Разработчик:**

Заместитель директора по воспитательной работе

С. В. Ростопшина

**Согласовано:**

Заместитель директора по учебно-методической работе  
Представитель высшего руководства по качеству

Т. Л. Скороходова

Юрисконсульт

Л. И. Пропастина

Руководитель службы качества

Ю.А. Василенко

2020 год



---

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ .....	3
2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ.....	3
3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ И ОБОЗНАЧЕНИЯ .....	3
4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	4
5. ПОРЯДОК РАБОТЫ «ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ».....	5
6. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ОПЕРАТОРА «ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ» ПРИ ОТВЕТЕ .....	5
Приложение 1 Форма журнала регистрации .....	7
Приложение 2 Форма оформления обращения, поступившего на «телефон доверия» в ГБПОУ РО «РАДК» .....	8
Обращение, поступившее на «телефон доверия» в ГБПОУ РО «РАДК».....	8
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	9
ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ .....	10



## 1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы «Телефона доверия» по вопросам противодействия коррупции в ГБПОУ РО «РАДК» с целью выявления факторов, способствующих созданию условий для проявления коррупции, а также для обеспечения защиты прав и законных интересов преподавателей, студентов, и других сотрудников Колледжа.

1.2. Положение разработано в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»;
- Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Областным законом от 12 мая 2009 г. № 218-ЗС «О противодействии коррупции в Ростовской Области»;
- Областным законом от 18 сентября 2006 г. № 540-ЗС «Об обращениях граждан».

1.3. Положение подлежит исполнению всем педагогическим персоналом и заинтересованными сотрудниками колледжа.

## 2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем документе использованы ссылки на следующие документы:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 25 декабря 2008 г. №273-ФЗ «О противодействии коррупции»;
- Федеральный закон от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Областной закон от 18 сентября 2006 г. № 540-ЗС «Об обращениях граждан».
- Областной закон от 12 мая 2009 г. № 218-ЗС «О противодействии коррупции в Ростовской Области»;
- ДП-01 «Система менеджмента качества. Управление документацией».

## 3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ И ОБОЗНАЧЕНИЯ

3.1. В настоящем документе использованы термины и определения, принятые в законодательстве Российской Федерации, в т.ч.:

– **коррупция:**

а) злоупотребление служебным положением, дача взятки, получение взятки, злоупотребление полномочиями, коммерческий подкуп либо иное незаконное использование физическим лицом своего должностного положения вопреки законным интересам общества и государства в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав для



себя или для третьих лиц либо незаконное предоставление такой выгоды указанному лицу другими физическими лицами;

б) совершение деяний, указанных в подпункте «а» настоящего пункта, от имени или в интересах юридического лица;

– **противодействие коррупции** – деятельность федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, институтов гражданского общества, организаций и физических лиц в пределах их полномочий: по предупреждению коррупции, в том числе по выявлению и последующему устранению причин коррупции (профилактика коррупции); по выявлению, предупреждению, пресечению, раскрытию и расследованию коррупционных правонарушений (борьба с коррупцией); по минимизации и (или) ликвидации последствий коррупционных правонарушений.

– **«Телефон доверия»** – это канал связи с гражданами и организациями, созданный в целях оперативного реагирования на возможные коррупционные проявления в деятельности работников Учреждения, а также для обеспечения защиты прав и законных интересов граждан.

### 3.2 Обозначения и сокращения

**РФ** – Российская Федерация

**РО** – Ростовская область

**ФЗ** – Федеральный закон

**ЗС** – Законодательное собрание

**СМК** – система менеджмента качества

**ГБПОУ РО «РАДК», колледж** – государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ростовской области «Ростовский-на-Дону автодорожный колледж»

## 4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1. Настоящее положение составлено в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», Областным законом от 12 мая 2009 г. № 218-ЗС «О противодействии коррупции в Ростовской Области», Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Областным законом от 18 сентября 2006 г. № 540-ЗС «Об обращениях граждан», Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», и устанавливает порядок работы «Телефона доверия» по вопросам коррупции (далее – «Телефон доверия»), о фактах проявления коррупции в государственном бюджетном образовательном учреждении среднего профессионального образования Ростовской области «Ростовский-на-Дону автодорожный колледж (далее – колледж), организации работы с обращениями граждан и организациями, полученными по «Телефону доверия», о фактах проявления коррупции в Колледже.

4.2. «Телефон доверия» – комплекс технических средств, предназначенных для получения информации в целях совершенствования деятельности Колледжа по вопросам противодействия коррупции, быстрого реагирования на возможные коррупционные проявления в деятельности работников Колледжа, а также для обеспечения защиты прав и законных интересов граждан.



## **5. ПОРЯДОК РАБОТЫ «ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ»**

5.1. Для работы «Телефона доверия» в Колледже выделена линия телефонной связи с номером (863) 310-41-68.

5.2. «Телефон доверия» установлен в кабинете директора.

5.3. Информация о функционировании и режиме работы «Телефона доверия» размещается на официальном сайте Колледжа в сети Интернет по адресу: [www.radk.ru](http://www.radk.ru) на информационных стендах Колледжа

5.4. Прием обращений граждан по «Телефону доверия» осуществляется с понедельника по четверг с 08.00 до 12.00 и с 13.00 до 17.00, пятница с 08.00 до 16.00, суббота с 08.00 до 13.00 в режиме ответа оператора «Телефона доверия».

5.5. Поступившие обращения по «Телефону доверия» подлежат обязательному внесению в Журнал регистрации обращений граждан и организаций по вопросам противодействия коррупции в Колледже (далее – журнал учета), образец которого приведен в приложении 1 к настоящему Положению, и оформляются по форме согласно приложению 2.

5.6. Поступившие обращения в режиме ежедневного доклада направляются директору колледжа.

5.7. 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, Областным законом от 18 сентября 2006 г. № 540–ЗС «Об обращениях граждан».

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

5.9. Ежеквартально сотрудник Отдела кадров проводит анализ телефонных обращений граждан, информирует директора Колледжа о количестве, характере, причинах поступивших телефонных обращений, а также принятых мерах по их рассмотрению.

5.10. Использование «Телефона доверия» не по назначению, а также в служебных и личных целях запрещено.

5.11. Сотрудники Колледжа, работающие с информацией, поступившей по «Телефону доверия», несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений.

5.12. Использование и распространение информации о персональных данных, ставшей известной в связи с обращениями граждан, либо организаций по «Телефону доверия» несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений.

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

## **6. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ОПЕРАТОРА «ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ» ПРИ ОТВЕТЕ НА ТЕЛЕФОННЫЙ ЗВОНОК.**

6.1. При ответе на телефонные звонки оператор «Телефона доверия» обязан:

6.1.1. Назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность.



6.1.2. Сообщить позвонившему, что «Телефон доверия» работает исключительно для информирования о фактах коррупции, с которыми граждане сталкиваются при взаимодействии с сотрудниками Колледжа.

6.1.3. Предложить гражданину назвать свои данные: фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, телефон по которому должен быть направлен ответ.

6.1.4. Предложить гражданину изложить суть вопроса.

6.1.5. Сообщить гражданину о том, что конфиденциальность переданных им сведений гарантируется.

6.1.6. В доброжелательном тоне излагать информацию кратко и четко.

6.8. Не прерывать разговор по причине поступления другого звонка, либо другими обстоятельствам.

6.9. Вести телефонный разговор соблюдая кодекс этики, недопустимо употребление просторечий, односложных ответов.

6.10. В телефонном разговоре категорически избегать конфликтных ситуаций. В случае когда звонящий настроен агрессивно, допускает употребления в речи ненормативной лексики, необходимо, не вступая в пререкания с ним, официальным тоном дать понять, что разговор в подобной форме недопустим.

6.11. В конце беседы необходимо сделать обобщение по представленной информации. Если необходимо, уточнить, понятна ли информация, правильно ли записаны данные звонящего гражданина, получил ли он исчерпывающую информацию по заданному им вопросу, вежливо извинившись, рекомендуется закончить разговор.



**Приложение 1**  
Форма журнала регистрации

Журнал регистрации обращений граждан и организаций  
по «Телефону доверия» ГБПОУ РО «РАДК»

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



**Приложение 2**

Форма оформления обращения, поступившего на «телефон доверия» в ГБПОУ РО «РАДК»

Обращение, поступившее на «телефон доверия» в ГБПОУ РО «РАДК»

Дата, время:		
	<i>(указывается дата, время поступления сообщения)</i>	
Фамилия, имя, отчество		
	<i>(указывается Ф. И. О. абонента, либо делается запись о том, что абонент Ф. И. О. не сообщил)</i>	
Адрес:		
	<i>(указывается адрес, который сообщил абонент либо делается запись о том, что абонент адрес не сообщил)</i>	
Контактный телефон:		
	<i>(номер телефона, с которого звонил и/или который сообщил абонент, либо делается запись о том, что телефон не определился и/или абонент номер телефона не сообщил)</i>	
Содержание обращения:		
Обращение принял:		
	<i>(должность, фамилия и инициалы, подпись лица, принявшего сообщение)</i>	
Результат рассмотрения:		
	<i>(куда направлено (номер, дата исходящего письма))</i>	





### ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ № ПП	Количество изменен- ных листов	Количество заменен- ных листов	Количество новых листов	Количество аннулирован- ных листов	Номер документа	Подпись	Дата утверждения извещения об изменении	Дата введения измене- ния
1.	10	10	нет	нет	Извещение об изменении (переиздании) № 1		31.08.2019	31.08.2019
2.	10	10	нет	нет	Извещение об изменении (переиздании) № 2		31.08.2020	31.08.2020



### ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

№№ п/п	Наименование должности	Фамилия И.О.	Дата	Подпись