



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ  
государственное автономное профессиональное образовательное учреждение  
Самарской области  
**«САМАРСКИЙ КОЛЛЕДЖ СЕРВИСА ПРОИЗВОДСТВЕННОГО ОБОРУДОВАНИЯ  
ИМЕНИ ГЕРОЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ Е.В.ЗОЛОТУХИНА»  
(ГАПОУ СКСПО)**

Согласовано на совете  
Учреждения  
протокол № 33 от 18.09.24 г.  
Председатель совета \_\_\_\_\_  
Воякина Е.И.

Утверждаю  
Директор \_\_\_\_\_ В.Г.Бодров  
введено в действие  
приказом от 18.09.2024 г. № 226-од

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о «ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ» по вопросам противодействия коррупции в**  
**ГАПОУ СКСПО**

Самара 2025

1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы «телефона доверия» по вопросам противодействия коррупции в государственном автономном образовательном учреждении Самарской области «Самарский колледж сервиса производственного оборудования имени Героя РФ Е.В.Золотухина» (ГАПОУ СКСПО) , (далее соответственно – «телефон доверия», Колледж), организации работы с обращениями граждан и организаций, полученными по «телефону доверия», о фактах проявления коррупции в Колледже.
2. Для работы «телефона доверия» в Колледже выделяется линия телефонной связи с абонентским номером.
3. Оператор «телефона доверия» (далее – оператор) назначается приказом директора по согласованию с сотрудником.
4. Информация о функционировании «телефона доверия» размещается на официальном сайте Колледжа в сети Интернет по адресу <https://stspo.ru/>
5. Прием обращений граждан по «телефону доверия» осуществляется с понедельника по пятницу с 10.00 до 12.00, в режиме ответа оператора.
6. При ответе на телефонные звонки оператор обязан:
  - сообщить позвонившему о том, что телефон доверия работает для информирования о фактах коррупционной направленности;
  - предупредить гражданина о том, что консультация по телефону длится не более 5 минут;
  - сообщить гражданину о том, что конфиденциальность переданных им сведений гарантируется;
  - предложить гражданину изложить суть вопроса;
  - по просьбе гражданина сообщить фамилию, имя, отчество, занимаемую должность;
  - подробно, в вежливой (корректной) форме информировать (консультировать) обратившихся граждан по интересующим их вопросам;
  - не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат и избегать параллельных разговоров с окружающими людьми;
  - в случаях, если сообщение гражданина не содержит информацию о фактах коррупционной направленности необходимо разъяснить, куда ему следует обратиться по сути содержащихся в его обращении сведений.
8. Поступившие обращения граждан и (или) организаций подлежат обязательной регистрации оператором в Журнале регистрации обращений граждан и организаций по «телефону доверия» Колледжа (далее - Журнал учета) по форме согласно к приложению №1 к настоящему Положению.
9. Поступившие обращения в режиме ежедневного доклада направляются директору Колледжа.
10. Работа с обращениями граждан и организаций, поступившими по «телефону доверия», осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции».

11. Анонимные обращения, а также обращения, не содержащие адрес, по которому должен быть направлен ответ, не рассматриваются и не регистрируются.
12. Обращения, в которых содержатся нецензурная либо оскорбительная лексика, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также членов их семей, остаются без ответа по существу поставленных в нем вопросов, не рассматриваются и не регистрируются.
13. Оператор, работающий с информацией, поступившей по «телефону доверия», несет персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений.
14. Использование и распространение информации о персональных данных, ставшей известной в связи с обращениями граждан и (или) организаций по «телефону доверия», без их согласия не допускается.
15. Использование «телефона доверия» не по назначению, в том числе в служебных и личных целях запрещено.
16. В последний рабочий день каждого месяца оператор проводит анализ телефонных обращений граждан и информирует директора Колледжа о количестве телефонных обращений граждан и организаций, а также о каждом обращении, по которому принятые меры еще не доведены до логического завершения.

Приложение №1  
к Положению о «телефоне доверия»  
по вопросам противодействия коррупции  
в ГАПОУ СКСПО

**Журнал регистрации  
обращений граждан и организаций по «телефону доверия» ГАПОУ СКСПО**

<b>№ п/п</b>	<b>Дата</b>	<b>Время</b>	<b>Краткое содержание сообщения</b>	<b>Ф.И.О. обратившегося</b>	<b>Адрес, телефон обратившегося</b>	<b>Принятые меры</b>