

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ  
Министерство здравоохранения Самарской области  
Министерство образования и науки Самарской области  
Министерство имущественных отношений Самарской области  
государственное бюджетное образовательное учреждение  
среднего профессионального образования  
«ТОЛЬЯТТИНСКИЙ МЕДИЦИНСКИЙ КОЛЛЕДЖ»  
(ГБОУ СПО «Тольяттинский медколледж»)

**СОГЛАСОВАНО**

Управляющим советом  
ГБОУ СПО «Тольяттинский медколледж»  
Протокол от 24.10.2014г. № 19

**УТВЕРЖДЕНО**

приказом ГБОУ СПО  
«Тольяттинский  
медколледж»  
от 31.10.2014г. № 232

**Положение**  
**о «телефоне доверия» по вопросам противодействия коррупции**  
**в ГБОУ СПО «Тольяттинский медколледж»**

г. Тольятти

2014

1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы «телефона доверия» по вопросам противодействия коррупции в государственном бюджетном образовательном учреждении среднего профессионального образования «Тольяттинский медицинский колледж» (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 сотовым 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 <http://tmc-tlt.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 исключительно 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 ГБОУ СПО «Тольяттинский медколледж»

утвержденному приказом  
ГБОУ СПО «Тольяттинский медколледж»  
от 31.10.2014г. №232

Форма

**Журнал регистрации обращений граждан и организаций по «телефону доверия»  
ГБОУ СПО «Тольяттинский медколледж»**

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