

**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
«Средняя школа №12»**

Согласовано
на заседании Управляющего совета
МБОУ «СШ №12»
протокол № 3 от 13.11.2025

Утверждаю
Директор МБОУ «СШ № 12

Лещинская О.А.
приказ от 17.12.2025 № 1752/01-13
Копия верна

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке приема обращений граждан и работников,
поступающих на «горячую линию» («телефон доверия»)
по вопросам противодействия коррупции в МБОУ «СШ №12»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы «горячей линии» («телефона доверия») по вопросам противодействия коррупции в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении «Средняя школа №12» (далее – МБОУ «СШ №12», телефон «горячей линии»), приема, регистрации и учета поступивших на «горячую линию» обращений граждан и работников школы по вопросам противодействия коррупции.

1.2. Работа с обращениями граждан и работников школы, поступившими на телефон «горячей линии», осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.3. Информация о функционировании и режиме работы телефона «горячей линии» доводится до сведения граждан и работников школы путем ее размещения на официальном сайте МБОУ «СШ №12».

2. Порядок приема обращений граждан и работников, и предоставления информации по телефону «горячей линии»

2.1. Прием обращений граждан и работников осуществляется в МБОУ «СШ №12».

2.2. Прием и запись обращений граждан и работников школы о фактах коррупции в МБОУ «СШ №12» осуществляется по номеру телефона 8(3466) 45-95-58 по графику: ежедневно, кроме выходных и праздничных дней с понедельника по пятницу – с 9.00 до 17.00 часов.

2.3. Телефонные обращения граждан и работников школы, поступившие в МБОУ «СШ №12», подлежат обязательной регистрации.

2.4. Для учета обращений на телефон «горячей линии» используется журнал учета обращений граждан и работников МБОУ «СШ №12», где указывается:

фамилия, имя, отчество гражданина или работника, адрес проживания, телефон для связи, краткое содержание его вопроса и результат рассмотрения.

2.5. Обращения гражданина или работника не рассматриваются по существу, если:

- в обращении содержится вопрос, по которому обратившемуся многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица МБОУ «СШ №12», а также членов его семьи;

- обращение анонимное, не указаны фамилия, имя, отчество обратившегося, почтовый адрес или адрес электронной почты для ответа;

- от гражданина или работника школы поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.

2.6. При обращении граждан или работников по вопросам, не отнесенным к ведению МБОУ «СШ №12», специалист дает разъяснение обратившемуся, в какой орган и в каком порядке ему следует обратиться.

При обращении по вопросам, не отнесенным к ведению специалиста, а также невозможности ответа на поставленный в телефонном обращении вопрос, обращение оформляется с последующей переадресацией его в другой орган по принадлежности. Заявителю сообщается, куда направлен его запрос для рассмотрения, срок и порядок получения ответа. В журнале учета производится соответствующая запись с указанием исполнителя, в адрес которого направлено обращение.

2.7. Предоставление информации обратившемуся осуществляется после представления им персональных данных (фамилия, имя, отчество, номер телефона, почтовый адрес, или адрес электронной почты, по которому должен быть, при необходимости, направлен ответ).

2.8. Ответ на обращение, поступившее на телефон «горячей линии» по вопросам противодействия коррупции, подготавливается уполномоченным специалистом МБОУ «СШ №12» в течение 30 календарных дней с даты обращения.

2.9. При необходимости срок для ответа на обращение может быть продлён ещё на 14 календарных дней при наличии объективных причин, по которым направить заявителю ответ в установленные сроки невозможно.

2.10 Решение о продлении срока для ответа на поступившее обращение принимается, уполномоченным лицом, как правило, заместителем руководителя в ходе текущего контроля за рассмотрением обращения.

3. Заключительные положения

3.1. Журналы учета и материалы, связанные с обращениями граждан и работников на телефон «горячей линии по вопросам противодействия коррупции в МБОУ «СШ №12», хранятся в соответствии с правилами делопроизводства 3 года, а затем уничтожаются в установленном порядке.

3.2. Использование и распространение информации о персональных данных и частной жизни граждан и работников МБОУ «СШ №12», ставшей известной в связи с телефонными обращениями, без их согласия не допускается.

3.3. Жалобы граждан и работников на результаты рассмотрения их обращений на телефон «горячей линии», действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращений направляются директору МБОУ «СШ №12».