

муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
города Ростова-на-Дону «Детский сад № 70»

Принято:
на собрании трудового коллектива
протокол № 1
от 07.09.2017 г.



Утверждаю
Заведующий МБДОУ № 70
Я.Э. Минасян
Приказ № 178 от 07.09.2017 г.

**Положение
о порядке рассмотрения обращений,
поступивших на «горячую линию»
МБДОУ «Детский сад № 70»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений, поступивших на «горячую линию» (далее - Положение) устанавливает порядок работы «горячей линии» по фактам коррупционной направленности в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении города Ростова-на-Дону «Детский сад № 70» (далее - МБДОУ).

1.2. «Горячая линия» представляет собой комплекс мероприятий, обеспечивающих возможность гражданам и юридическим лицам обращаться в ДОУ по телефону с устными обращениями о фактах коррупции, с которыми они столкнулись в процессе взаимодействия с работниками МБДОУ (далее - «горячая линия»),

1.3. «Горячая линия» создана в целях:

- вовлечения гражданского общества в реализацию антикоррупционной политики;
- содействия принятию и укреплению мер, направленных на более эффективное и действенное предупреждение коррупционных проявлений и борьбу с коррупцией;
- формирования нетерпимости по отношению к коррупционным проявлениям;
- создания условий для выявления фактов коррупционных проявлений.

1.4. Основными задачами работы «горячей линии» являются:

- обеспечение оперативного приема, регистрации и рассмотрения обращений граждан и юридических лиц, поступивших на «горячую линию»;
- принятие мер реагирования по фактам коррупционных проявлений;
- анализ обращений граждан и юридических лиц, поступивших на «горячую линию», их учет при разработке и реализации антикоррупционных мероприятий.

1.5. Прием обращений на «горячую линию» производится по телефону 263-42-00 один раз в неделю (среда) с 13.00 до 14.00, кроме выходных и праздничных дней.

1.6. Информация о функционировании и режиме работы «горячей линии» доводится до сведения граждан и юридических лиц через средства массовой информации, размещение на сайте учреждения <http://mbdou70-rostov.ru/> в сети Интернет, на информационных стендах МБДОУ.

2. Порядок приема и регистрации обращений

2.1. Организацию приема обращений на «горячую линию» осуществляет старший воспитатель МБДОУ (далее - старший воспитатель), ответственный за работу по профилактике коррупционных правонарушений.

Прием, регистрация и предварительная обработка поступающих на «горячую линию» обращений по фактам коррупционной направленности производится в порядке, установленном настоящим Положением, старшим воспитателем, назначенным ответственным за прием сообщений приказом заведующего МБДОУ.

При поступлении звонка старший воспитатель (либо «автоответчик») в обязательном порядке сообщает позвонившему следующую информацию:

- наименование организации;
 - о работе «горячей линии» исключительно для информирования о фактах коррупции, с которыми граждане и юридические лица сталкиваются при взаимодействии с работниками МБДОУ;
 - о направлении поступившей информации содержащей, по мнению МБДОУ, признаки коррупционного правонарушения, в правоприменительные органы;
 - о согласии на обработку персональных данных.
- дальнейшем, при ответе на телефонный звонок, ответственный за работу по профилактике коррупционных правонарушений обязан:
- назвать фамилию, имя, отчество, замещаемую должность;
 - предложить позвонившему подтвердить согласие на обработку персональных данных;
 - предложить позвонившему представиться (ФИО, адрес, социальный статус, если обращается юридическое лицо, то указать наименование организации, занимаемую должность);
 - предложить позвонившему изложить суть вопроса.

Старший воспитатель в пределах своей компетенции дает консультации и разъяснения по поставленным вопросам, либо разъясняет заявителю о необходимости обратиться в компетентные органы (в зависимости от поставленного вопроса).

В случаях, если обращение содержит информацию, не связанную с работой «горячей линии», позвонившему должно быть разъяснено, куда ему следует обратиться.

2.3. Поступающие обращения, непосредственно в момент беседы с заявителем, вносятся в «Журнал регистрации устных обращений граждан и юридических лиц, поступивших на «горячую линию» (далее – Журнал), который ведется по форме, согласно приложению № 1 к настоящему Положению.

2.4. В Журнале ведется сквозная нумерация в течение года, начиная с первого числа наступившего года. Допускается ведение Журнала как на бумажном носителе, так и в электронном виде. В соответствии с приказом Минкультуры РФ от 25.08.2010 № 558 «Об утверждении «Перечня типовых документов управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием срока хранения» срок хранения Журнала составляет 5 лет.

2.5. Устные обращения, поступившие на горячую линию и в которых содержится информация о фактах коррупции, с которыми граждане и юридические лица сталкиваются при взаимодействии с работниками ДОУ, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.6. Работники МБДОУ, работающие с информацией, полученной по «телефону доверия», несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с действующим законодательством.

3. Порядок рассмотрения обращений

3.1. Обращения граждан и юридических лиц, поступившие на «горячую линию» о фактах коррупции, с которыми граждане и юридические лица сталкиваются при взаимодействии с работниками МБДОУ доводятся старшим воспитателем до сведения заведующего МБДОУ (далее – руководитель, либо лица, исполняющего его обязанности). В соответствии с резолюцией заведующего, обращения передаются исполнителям и подлежат рассмотрению в установленные законодательством сроки.

3.2. При поступлении обращений на «горячую линию», содержащих жалобы на решения, действия, бездействия работников МБДОУ, по решению заведующего проводится служебная проверка и (или) заседание комиссии по соблюдению требований к служебному поведению работников, урегулированию конфликта интересов и противодействию коррупции. Результаты рассмотрения обращения и предложения о дальнейших мерах реагирования доводятся до руководителя МБДОУ для принятия решения.

3.3. Если в поступившем обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном деянии, которое, по мнению руководителя, содержит признаки коррупционного правонарушения, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, то указанная информация подлежит направлению в течение трех рабочих дней со дня поступления в правоприменительные органы в соответствии с их компетенцией.

3.4. Если по результатам рассмотрения обращения выявлены сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, завершающем или совершившем, указанная информация подлежит направлению в правоприменительные органы в соответствии с их компетенцией.

3.5. По итогам рассмотрения обращения заявителю (при наличии ФИО, адреса) дается письменный ответ. Ответ подписывает руководитель (либо лицо, исполняющее его обязанности). При отсутствии информации о заявителе результаты по рассмотрению обращения доводятся до сведения руководителя (либо лица, исполняющего его обязанности) в виде служебной записки, для принятия решения.

Результаты рассмотрения устных обращений граждан, поступивших на «горячую линию» вносятся в Журнал. Формируется дело для архивного хранения.

3.6. Старший воспитатель ежеквартально представляет руководителю отчет о поступивших обращениях на «горячую линию» МБДОУ в соответствии с приложением № 2 к настоящему Положению.

3.7. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

Формы регистрации устных обращений граждан, поступающих по телефону горячей линии, поступающих по телефону горячей линии

Формы обращения	
Инициатор	
Адрес, телефон гражданина (для юридического лица)	
Содержание категории граждан/ты (для физического лица)	
Организация, адрес, телефон, факс, электронная почта	
Время приема	
Содержание обращения	
Исходный текст документа	
Содержание вопроса	
Наименование регистрационного номера в ходе рассмотрения	
Результат рассмотрения	

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
к Положению о порядке
рассмотрения обращений,
поступивших по «горячей линии»
в МБДОУ № 70

**Форма журнала регистрации устных обращений граждан, юридических
лиц, поступивших по телефону «горячей линии»**

Дата и время звонка	
ФИО заявителя	
Адрес, телефон гражданина (для физического лица)	
Социальная категория гражданина (для физического лица)	
Организация (адрес, телефон) и должность позвонившего (для юридического лица)	
Согласие на обработку персональных данных	
Содержание вопроса	
Входящий регистрационный номер и ход рассмотрения	
Результат рассмотрения	

ПРИЛОЖЕНИЕ 2
к Положению о порядке
рассмотрения обращений,
поступивших по «горячей линии»
в МБДОУ № 70

**Форма ежеквартального отчета о поступивших устных обращениях
граждан, юридических лиц, поступивших по телефону «горячей линии»**

№ п/п	Показатель	1 квартал	2 квартал	3 квартал	4 квартал	За год
1.	Всего поступило обращений					
	от юридических лиц					
	от физических лиц					
	содержащих информацию о фактах коррупции в МБДОУ № 70					
	Другие вопросы					
2.	Принято к рассмотрению и взято на контроль					
3.	Структура обращений по содержанию					
4.	Из них по итогам признано					
	обоснованные					
	необоснованные					
	заявлениями					
	предложениями					
5.	Структура обоснованных жалоб					
	по содержанию					
	по результатам рассмотрения					
	принятым мерам					