

Министерство образования Самарской области
Государственное бюджетное учреждение
дополнительного образования Самарской области
Центр развития творчества детей и юношества
«Центр социализации молодёжи»
(ГБОУ ДОД ЦРТДЮ ЦСМ)

СОГЛАСОВАНО

на общем собрании работников
ГБОУ ДОСО ЦРТДЮ ЦСМ

Протокол № 1 от 21.05.2026

УТВЕРЖДЕНО

Приказом
ГБОУ ДОСО ЦРТДЮ ЦСМ

от 21.05.2026 № 211 -од

ПОЛОЖЕНИЕ

**о «телефоне доверия» по вопросам противодействия коррупции
государственного бюджетного учреждения
дополнительного образования Самарской области
Центр развития творчества детей и юношества
«Центр социализации молодёжи»
(ГБОУ ДОД ЦРТДЮ ЦСМ)**

г. Самара, 2026

ПОЛОЖЕНИЕ
о «телефоне доверия» по вопросам противодействия коррупции
государственного бюджетного учреждения
дополнительного образования Самарской области
Центра развития творчества детей и юношества
«Центр социализации молодёжи»
(ГБОУ ДОСО ЦРТДЮ ЦСМ)

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение о «телефоне доверия» по вопросам противодействия коррупции государственного бюджетного учреждения дополнительного образования Самарской области Центра развития творчества детей и юношества «Центр социализации молодёжи» (далее – Учреждение) устанавливает порядок работы «телефона доверия» по вопросам противодействия коррупции Учреждения (далее – «телефон доверия»), приема, регистрации и рассмотрения обращений, поступивших по «телефону доверия».

1.2. «Телефон доверия» создан в целях:

1.2.1. Выявления фактов коррупционного поведения работников Учреждения;

1.2.2. Разработки и принятия мер, направленных на профилактику коррупционных правонарушений в Учреждении;

1.2.3. Создания дополнительных условий, направленных на обеспечение соблюдения работниками Учреждения ограничений, запретов и обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов, установленных для работников законодательством Российской Федерации;

1.2.4. Формирования в обществе нетерпимости к коррупционному поведению.

2. Основные понятия, используемые в Положении.

2.1. «телефон доверия» — канал телефонной связи с гражданами, созданный в целях оперативного реагирования на возможные коррупционные проявления в деятельности работников учреждения, а также обеспечения защиты прав и законных интересов граждан;

2.2. Заявители — лица, обратившиеся по «телефону доверия» с обращением по вопросам противодействия коррупции в учреждении;

2.3. Обращение по «телефону доверия» — поступившие в учреждение, сведения от заявителя о фактах проявления коррупции в Учреждении ограничений, запретов и обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов, установленных для работников законодательством Российской Федерации;

2.4. Ответственное лицо — уполномоченное лицо, обеспечивающее прием и

первичную обработку обращений, поступивших по «телефону доверия».

3. По «телефону доверия» принимаются обращения, содержащие сведения:

3.1. О коррупционном поведении работников учреждения, ограничений и запретов, обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов, установленных для работников законодательством Российской Федерации.

3.2. О возможном конфликте интересов в действиях работников учреждения; граждане, обратившиеся по «телефону доверия» с обращением, не относящимся к вопросам противодействия коррупции в учреждении, информируются о порядке направления обращений по иным вопросам:

3.3. Организация работы с обращениями граждан по вопросам противодействия коррупции, посетившими по «телефону доверия», осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4. Прием обращений по «телефону доверия»

4.1. Прием обращений по «телефону доверия» осуществляется в рабочие дни в режиме реального времени с 9.00 до 18.00 часов в форме диалога ответственного лица с заявителем. В выходные или праздничные дни прием обращений по «телефону доверия» не осуществляется.

4.2. Прием обращений по «телефону доверия» Учреждения осуществляется ответственным лицом, назначенным приказом директора учреждения.

4.3. Ответственное лицо представляется заявителю по «телефону доверия» Учреждения. Затем он тактично уточняет фамилию, имя и отчество заявителя, его место жительства, номер телефона или иной способ связи с ним, как оценивать его информацию — как анонимную или как официальное обращение. Затем ответственное лицо выслушивает содержание сообщения. Общение с заявителем по «телефону доверия» должно, как правило, состоять из свободного изложения заявителем сообщения и уточняющих вопросов ответственного лица. Если заявитель не может четко изложить суть вопроса, ответственное лицо проводит в тактичной форме опрос заявителя, учитывая предмет сообщения, уточняет причины, по которым заявитель не обратился в правоохранительные органы, и его отношение к тому, что сведения, предоставленные заявителем, могут быть переданы в соответствующие государственные органы. Если у заявителя имеются документальные материалы, следует предложить ему переслать их по факсимильной связи или по электронной почте на официальный электронный адрес учреждения либо передать материалы через приёмную учреждения.

4.4. Ответственное лицо осуществляет первичную оценку, документирование и учет сообщений, поступающих по «телефону доверия».

4.5. Первичная оценка сообщений по «телефону доверия» осуществляется, как правило, по двум основным направлениям: оценка заявителя и оценка самого сообщения.

Оценка заявителя происходит в ходе приема его сообщения, при котором ответственное лицо анализирует поведение заявителя. по особенностям голоса пытается определить его состояние (волнуется, настроен агрессивно, доброжелательно и т.д.), кто он по профессии. Важным моментом в оценке личности заявителя являются меры по выяснению мотивов его обращения по «телефону доверия» (гражданская позиция, месть, психические отклонения и т.п.).

Оценка сообщения, поступившего по «телефону доверия», производится по следующим основным критериям: отнесенность к компетенции учреждения; отнесенность к вопросам противодействия коррупции; своевременность с точки зрения времени происхождения событий; полнота информации, позволяющей принимать управленческие и оперативные решения; достоверность сведений, содержащихся в сообщении.

4.6. Обращения, поступившие по «телефону доверия», заносятся ответственным лицом в журнал (Приложение).

4.7. Обработанные обращения, занесенные в журнал, передаются директору учреждения или лицу его заменяющему, в течение одного рабочего дня с момента поступления обращения.

4.8. По обращениям, не относящимся к компетенции учреждения и к вопросам противодействия коррупции, заявителю даются необходимые разъяснения, о чем делается соответствующая запись в сводке информации.

4.9. В случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

4.10. Обращения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи учреждение вправе оставить без рассмотрения и ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.11. Подача гражданином обращения, в котором содержится информация клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство и порочащие деловую репутацию других лиц, влечет за собой ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.12. На рассмотрение директора учреждения или лица его заменяющего в обязательном порядке направляются обращения, требующие незамедлительного реагирования, в том числе содержащие следующие сведения:

- об угрозе совершения терактов и физического насилия в отношении работников Учреждения и членов их семей; о совершении работниками Учреждения действий, повлекших причинение вреда здоровью и жизни граждан, их имуществу, безопасности государства; о возникновении в связи с действиями работников Учреждения угрозы причинения вреда

жизни, здоровью граждан, безопасности государства, а также угрозы чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера.

- если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствующий государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.13. При рассмотрении обращений, поступивших по « телефону доверия», и проведении проверки ответственное лицо вправе:

- опрашивать и получать необходимые пояснения и документы от работников учреждения;
- проводить беседу с работниками учреждения;
- изучать представленные работниками учреждения пояснения, сведения и материалы;
- подготавливать для направления в установленном порядке запросы в органы прокуратуры Российской Федерации, иные государственные органы, органы местного самоуправления, на предприятия, в учреждения, организации и общественные объединения (далее – государственные органы и организации) в соответствии с законодательством Российской Федерации и Самарской области о противодействии коррупции;
- наводить справки у физических лиц и получать от них информацию с их согласия.

4.14. Ответственное лицо при проведении проверки и рассмотрении обращений, поступивших по «телефону доверия», обеспечивает:

- подготовку доклада о результатах проверки, в котором наряду с другими сведениями, предусмотренными федеральным законом, указываются виды не снятых с работников учреждения дисциплинарных взысканий, виды взысканий за несоблюдение ограничений и запретов, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов и неисполнение обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции, а также основания их применения;
- подготовку документов для комиссии учреждения по соблюдению требований к служебному поведению и урегулированию конфликта интересов в отношении работников учреждения; подготовку по результатам проверки представления в министерство образования и науки Самарской области в отношении руководителей учреждений; подготовку ответа заявителю по окончании рассмотрения обращения в сроки, установленные законодательством Российской Федерации о порядке рассмотрения обращений граждан;

4.15. По окончании проверки ответственное лицо докладывает директору учреждения о результатах проверки.

4.16. Ответственное лицо учреждения обязан ознакомить с результатами проверки лицо, в отношении которого проводилась проверка.

5. Организация работы «телефона доверия»

5.1. Журнал учета обращений подлежит хранению в течение 5 лет со дня окончания рассмотрения обращения.

5.2. Работник учреждения приказом как ответственное лицо обеспечивает: прием, первичную обработку обращений, передачу обращений, формирование журнала обращения, ПОСТУПИВШИХ по «телефону доверия», директору учреждения или лицу его заменяющему.

5.3. Работник учреждения, ответственное лицо за работу по профилактике коррупционных и иных правонарушений:

- проводит по итогам полугодия и за год анализ и обобщение информации по обращениям граждан. ПОСТУПИВШИМ по «телефону доверия», и обеспечивает ПОДГОТОВКУ отчета о количестве и содержании поступивших обращений, о причинах коррупционных проявлений в учреждении, принятых мерах по их рассмотрению;
- обеспечивает подготовку предложений по реализации мероприятий по противодействию коррупции в учреждении.

5.4. Работники, в должностные обязанности которых входит обработка информации, поступившей по «телефону доверия», и рассмотрение обращений, поступивших по «телефону доверия». несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение
к Положению о «телефоне
доверия» по вопросам
противодействия коррупции

ЖУРНАЛ
регистрации обращений граждан и организаций по «телефону доверия» по
вопросам противодействия коррупции в государственном бюджетном
учреждении дополнительного образования Самарской области
Центре развития творчества детей и юношества
«Центр социализации молодёжи»

№	Дата (число, месяц и год)	Время (час, минута)	Ф.И.О. заявителя	Адрес, тел заявителя	Краткое содержание обращения	Ф.И.О. сотрудника. зарегистрирующего обращение	Результаты рассмотрения обращения, куда направлен