



Утверждаю  
заведующий МБДОУ №238  
Л.А. Лапочкина  
приказ №16/3от «12» 01.2026г.

**ПОЛОЖЕНИЕ О ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ ПО ВОПРОСАМ  
ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ КОРРУПЦИИ  
в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении  
города Ростова-на-Дону «Детский сад №238 »  
(МБДОУ №238)**

## **1. Общие положения.**

1.1. Настоящее Положение о телефоне доверия по вопросам противодействия коррупции (далее-Положение, далее-телефон доверия) разработано для муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения города Ростова-на-Дону «Детский сад №238 » (далее-МБДОУ) в соответствии с частью 1 статьи 13.3 Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции» (с последующими изменениями), устанавливающей обязанность организаций разрабатывать и принимать меры по предупреждению коррупции, Уставом МБДОУ.

1.2. Телефон доверия - канал связи с гражданами и организациями, созданный для получения дополнительной информации о фактах коррупционных проявлений в деятельности работников МБДОУ, а также для обеспечения защиты прав и законных интересов граждан.

1.3. Телефон доверия представляет собой комплекс организационных мероприятий и технических средств, обеспечивающих возможность гражданам и юридическим лицам обращаться в МБДОУ по телефону с заявлениями о фактах коррупционных проявлений работниками МБДОУ.

1.4. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефона доверия в МБДОУ, приема, регистрации и учета поступивших на него обращений.

1.5. Работа с обращениями граждан и организаций, поступившими на телефон доверия, осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Законом Ростовской области от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан».

1.6. По телефону доверия принимаются обращения граждан и организаций только о фактах коррупционных правонарушений сотрудниками МБДОУ.

1.7. Обращения граждан и организаций по вопросам, не указанным в пункте 1.6. настоящего Положения, принимаются в устном или письменном виде руководителем МБДОУ на личном приеме, письменном виде по почтовому адресу МБДОУ, либо в электронном виде через официальный сайт МБДОУ.

1.8. Номер телефона доверия – 8(863) 277-51-51.

1.9. Прием обращений граждан и организаций по телефону доверия осуществляется ежедневно (кроме выходных и праздничных дней) с понедельника по пятницу, с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00.

1.10. Информация о функционировании, режиме работы телефона доверия, правилах приема обращений граждан и организаций размещается на официальном сайте МБДОУ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на информационных стендах МБДОУ.

1.11. Учет, регистрацию, предварительную обработку и контроль за поступающими по телефону доверия обращениями граждан и организаций осуществляет лицо, назначенное приказом заведующего МБДОУ.

1.12. Работник МБДОУ, ответственный за работу с обращениями граждан и организаций по телефону доверия, считается уполномоченным лицом и несет установленную законодательством Российской Федерации ответственность за

полноту и правильность рассмотрения телефонных обращений граждан и организаций.

## **2. Цели и задачи работы телефона доверия.**

### **2.1. Цели работы телефона доверия:**

2.1.1. Совершенствование форм и методов работы с индивидуальными и коллективными предложениями, заявлениями и жалобами граждан, повышение качества защиты их конституционных прав и законных интересов, вовлечение в реализацию антикоррупционной политики МБДОУ.

2.1.2. Содействие принятию и укреплению мер, направленных на более эффективное и действенное предупреждение коррупционных проявлений и борьбу с коррупцией.

2.1.3. Формирования нетерпимости по отношению к коррупционным проявлениям.

2.1.4. Создание условий для выявления фактов коррупционных проявлений, возможности оперативного реагирования на факты коррупционных проявлений со стороны работников МБДОУ с привлечением их к ответственности.

2.1.5. Обеспечение добросовестного и эффективного исполнения работниками МБДОУ своих должностных обязанностей, повышение эффективности обеспечения соблюдения работниками МБДОУ запретов, ограничений, обязательств и правил служебного поведения.

### **2.2. Задачи работы телефона доверия:**

2.2.1. Обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших по телефону доверия.

2.2.2. Оперативное предоставление обращений граждан и организаций, поступивших по телефону доверия, заведующему МБДОУ для организации их рассмотрения по существу.

2.2.3. Анализ обращений граждан и организаций, поступивших по телефону доверия, их учет при разработке и реализации антикоррупционных мероприятий в МБДОУ.

## **3. Порядок организации работы телефона доверия.**

3.1. Прием обращений от граждан и организаций по телефону доверия осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

3.2. Лицо, ответственное за работу телефона доверия, при ответе на телефонные звонки обязано:

-назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность;

-пояснить позвонившему гражданину, что телефон доверия работает исключительно для информирования о фактах коррупции, с которыми граждане и организации сталкиваются при взаимодействии с работниками МБДОУ;

-предложить гражданину назвать свои фамилию, имя, отчество, название организации, адрес, по которому должен быть направлен ответ, номер телефона для связи;

-предложить гражданину изложить суть вопроса;

-сообщить гражданину о том, что конфиденциальность переданных им сведений гарантируется;

-не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат и избегать параллельных разговоров с окружающими людьми;

- в вежливой (корректной) форме задавать гражданину уточняющие вопросы;
- в случаях, если сообщение гражданина не содержит информацию о фактах коррупционной направленности, позвонившему необходимо в корректной форме разъяснить, куда ему следует обратиться по сути содержащихся в его обращении сведений;
- в случаях, когда гражданин настроен агрессивно, допускает употребление в речи ненормативной лексики, необходимо, не вступая в пререкания с ним, официальным тоном дать понять, что разговор в подобной форме не допустим;
- в случаях назревания конфликтной ситуации найти способ избежать конфликтной ситуации;
- в конце беседы сделать обобщение по представленной гражданином информации. Если необходимо, задать уточняющие вопросы по представленной гражданином информации, уточнить верно ли записаны данные заявителя. Если заявитель получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу, вежливо извинившись, рекомендуется закончить разговор.

3.3. Телефонные обращения граждан, поступившие на телефон доверия МБДОУ, подлежат обязательной регистрации в день поступления обращения в журнале регистрации обращений на телефон доверия по вопросам противодействия коррупции МБДОУ №238 (далее-Журнал), форма которого предусмотрена приложением № 1.

3.4. Регистрация осуществляется в день поступления сообщения в Журнале, где указываются:

- 3.4.1. порядковый номер поступившего сообщения;
- 3.4.2. дата (число, месяц, год) и время (час, минута) регистрации сообщения;
- 3.4.3. фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина, представителя юридического лица при наличии информации (или указание на анонимность сообщения);
- 3.4.4. адрес проживания гражданина, место нахождения юридического лица, телефон;
- 3.4.5. содержание сообщения;
- 3.4.6. фамилия, инициалы уполномоченного сотрудника, принявшего сообщение, подпись;
- 3.4.7. результаты принятия сообщения (кому направлено для дальнейшего рассмотрения, срок рассмотрения и будет ли письменный ответ и т.д.);
- 3.4.8. результаты рассмотрения сообщения (какие меры приняты, когда направлен ответ заявителю).

3.5. Страницы Журнала должны быть пронумерованы, прошнурованы и скреплены печатью МБДОУ. Журнал подлежит хранению в течение 3 лет со дня регистрации в нем последнего сообщения, после чего передаются в архив.

3.6. Записи в журнале производятся шариковой ручкой с пастой черного или синего цвета, без использования сокращений. В журнале не допускаются подчистки, исправления или удаление сделанных ранее записей при помощи корректирующих средств. В случае необходимости, сделанные ошибочные записи, зачеркиваются так, чтобы ранее написанный текст четко читался.

3.7. Сообщения, поступающие по телефону доверия, не относящиеся к вопросам, связанным с проявлениями коррупции в МБДОУ, регистрируются в Журнале, но не рассматриваются.

3.8. Анонимные обращения, не содержащие сведений о гражданине или юридическом лице, сообщившем информацию, вносятся в Журнал, однако, предметом проверки и рассмотрения быть не могут.

Если в поступившем обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

3.9. Поступившие обращения в режиме ежедневного доклада направляются заведующему МБДОУ.

3.10. Ответ гражданину, организации дается в порядке и сроки, установленные законодательством РФ.

3.11. По итогам каждого квартала, полугодия, года, лицо, ответственное за работу телефона доверия, проводит анализ телефонных обращений граждан и организаций, информирует заведующего МБДОУ о количестве, характере и причине поступивших телефонных обращений от граждан и организаций, принятых мерах по их рассмотрению.

3.12. Лицо, ответственное за работу телефона доверия, несет персональную ответственность за сохранность конфиденциальных сведений в соответствии со статьей 24 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

#### **4. Заключительные положения.**

4.1. Настоящее Положение является локальным нормативным актом МБДОУ № 19, рассматривается на общем собрании работников МБДОУ, утверждается (вводится в действие) приказом заведующего МБДОУ.

4.2. Все изменения и дополнения, вносимые в данное Положение, оформляются в письменной форме в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.3. Положение принимается на неопределенный срок. Изменения и дополнения к Положению принимаются в порядке предусмотренным пунктом 4.1. настоящего Положения.

4.4. После принятия Положения (или изменений и дополнений отдельных пунктов, разделов) в новой редакции предыдущая редакция автоматически утрачивает силу.

4.5. Текст данного Положения подлежит доведению до сведения всех работников МБДОУ и размещается на официальном сайте МБДОУ № 238 в сети «Интернет».

Приложение №1 к Положению  
о телефоне доверия в МБДОУ №238

Журнал регистрации обращений на телефон доверия по вопросам  
противодействия коррупции МБДОУ №

№ п/ п	дата (число, месяц, год) время (час, минута) регистра ции сообщен ия	фамилия, имя, отчество (при наличии) граждани на, представи теля юридичес кого	адрес проживан ия граждани на, место нахожден ия юридичес кого лица, телефон;	содержа ние сообще ния;	фамилия, инициалы уполномоче нного сотрудника, принявшего сообщение, подпись	результат ы приняти я сообщен ия (кому направле но для дальней шего	результат ы рассмотр ения сообщен ия (какие меры приняты, когда направле н ответ заявител ю).