

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Новомосковский институт (филиал) федерального государственного  
бюджетного образовательного учреждения высшего образования  
«Российский химико-технологический университет имени Д.И. Менделеева»  
(Новомосковский институт РХТУ им. Д.И. Менделеева)

**ПРИКАЗ**

«17» 11

2022 г.

г. Новомосковск

№ 3194/188

Об утверждении Положения о «Телефоне доверия» Новомосковского института (филиала) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российский химико - технологический университет имени Д.И. Менделеева»

В целях минимизации и (или) ликвидации возможных негативных проявлений в деятельности Новомосковского института (филиала) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российский химико-технологический университет имени Д.И. Менделеева» (далее - Филиал), а также для обеспечения защиты прав и законных интересов обучающихся и работников Филиала

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемое Положение о «Телефоне доверия» Новомосковского института (филиала) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российский химико-технологический университет имени Д.И. Менделеева».

2. Назначить помощника директора по организационным вопросам В.А. Кирьянову лицом, ответственным за учет, регистрацию, обработку и контроль информации, поступающей по номеру «Телефона доверия».

3. Программисту Центра организации воспитательной работы С.В. Медведеву организовать размещение и актуализацию информации о функционировании «Телефона доверия» на официальном сайте Филиала, а также обеспечить размещение настоящего Положения на официальном сайте Филиала.

4. Заведующему канцелярией Е.А. Бурлаковой довести данный приказ до всех сотрудников Филиала.

5. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя директора по воспитательной работе и молодежной политике А.В. Лобанова.

Директор Новомосковского института  
РХТУ им. Д.И. Менделеева



В.Л. Первухин

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Новомосковский институт (филиал) федерального государственного  
бюджетного образовательного учреждения высшего образования  
«Российский химико-технологический университет имени Д.И.Менделеева»  
(Новомосковский институт РХТУ им. Д.И. Менделеева)

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора

Новомосковского института

РХТУ им. Д.И. Менделеева

от «17» 11 2022 г. № 3194/188

**Положение**

**о «Телефоне доверия» Новомосковского института (филиала)  
федерального государственного бюджетного образовательного  
учреждения высшего образования «Российский химико -  
технологический университет имени Д.И. Менделеева»**

г. Новомосковск  
2022 г.

## 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о «Телефоне доверия» Новомосковского института (филиала) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российский химико-технологический университет имени Д.И. Менделеева» (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.2. «Телефон доверия» создается для защиты прав обучающихся и работников Новомосковского института (филиала) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российский химико-технологический университет имени Д.И. Менделеева» (далее - Филиал). «Телефон доверия» представляет собой комплекс организационных мероприятий, обеспечивающих возможность обращаться с заявлениями о фактах нарушения прав и законных интересов обучающихся и работников Филиала.

1.3. «Телефон доверия» призван изучать данные, которые по тем или иным причинам не могут быть озвучены обычным путем, но способны оказать значимое влияние на морально-психологическую обстановку в Филиале.

1.4. «Телефон доверия» - это канал связи с обучающимися и работниками, созданный в целях оперативного реагирования на возможные негативные проявления в деятельности Филиала, а также для обеспечения защиты прав и законных интересов обучающихся и работников. Обращения могут быть как со всеми данными, так и анонимными.

1.5. Доступ посторонних лиц к «Телефону доверия» исключён в связи с ведением видеонаблюдения в месте установки данного телефона.

## 2. Основные цели и задачи

2.1. Основной целью функционирования «Телефона доверия» является создание условий для беспрепятственного и конфиденциального обращения обучающихся и работников по вопросам, связанным с нарушением их прав, улучшением учебно-воспитательного процесса, досуга, с проявлением коррупционных нарушений и др.

2.2. Основными задачами функционирования «Телефона доверия» являются:

- обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения сообщений, поступивших по «Телефону доверия»;
- устранение причин, порождающих обоснованные жалобы.

### 3. Порядок функционирования «Телефона доверия»

3.1. Для работы «Телефона доверия» выделена линия телефонной связи с номером: 8 (48762) 4-58-03.

3.2. «Телефон доверия» Филиала устанавливается в служебном помещении № 244 (приемная директора) по адресу: Тульская обл., Новомосковский р-н, г. Новомосковск, ул. Дружбы, д.8.

3.3. Информация о функционировании и режиме работы «Телефона доверия» Филиала доводится до сведения обучающихся и сотрудников через размещение информации на официальном сайте Филиала в сети Интернет, на информационных стендах, соцсетях.

3.4. Учет, регистрацию, предварительную обработку и контроль за поступающими по «Телефону доверия» сообщениями осуществляет уполномоченное лицо, назначенное приказом директора Филиала (далее - ответственный специалист).

3.5. В рабочее время с понедельника по пятницу с 8-30 ч. до 17-00 ч. сообщения по «Телефону доверия» принимает ответственный специалист лично. Телефон доверия оснащен функциями автоответчика и записи поступающих обращений.

В нерабочее время, в выходные и праздничные дни фиксация звонков по «Телефону доверия» осуществляется в автоматическом режиме (на запись автоответчика).

3.6. При ответе на телефонные звонки ответственный специалист обязан:

- сообщить позвонившему о том, что телефон доверия Филиала работает исключительно для информирования о фактах нарушения прав и законных интересов обучающихся и работников Филиала;
- предупредить позвонившего 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;
- принимать все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, при невозможности ответить на поставленный вопрос гражданину сообщается кому будет переадресован вопрос и когда и где можно получить необходимую информацию;
- в случаях, если сообщение гражданина не содержит информацию о фактах нарушения прав и законных интересов обучающихся и работников Филиала, то они к рассмотрению не принимаются.

3.7. Текст сообщения на автоответчике: «Здравствуйте! Вы позвонили на телефон доверия Новомосковского института РХТУ им. Д.И.

Менделеева. Если у Вас имеется информация, которая может быть отнесена к фактам нарушения прав и законных интересов обучающихся и работников Филиала, Вы можете оставить своё сообщение после звукового сигнала. Время Вашего сообщения не должно превышать 3 минуты. Конфиденциальность Вашего обращения гарантируется. Благодарим Вас за звонок».

3.8. Ответ на адресное обращение предоставляется в течение 10 рабочих дней (за исключением экстренных ситуаций) при личной встрече или по указанному каналу обратной связи (номеру телефона, WhatsApp, электронная почта и др.).

3.9. Сообщение гражданина считается рассмотренным, если по всем поставленным в нем вопросам приняты необходимые меры и в случае наличия обратного адреса координат направлен письменный ответ.

#### **4. Регистрация, учет и хранение обращений**

4.1. Учету и регистрации подлежат все поступившие по «Телефону доверия» сообщения.

4.2. С целью ведения учёта и контроля качества реагирования и рассмотрения обращений обучающихся и работников ведётся «Журнал учёта информации» (далее - журнал).

4.3. Регистрация в журнале осуществляется в день приема информации по «Телефону доверия», где указываются:

- порядковый номер поступившего сообщения;
- дата регистрации, фамилия, инициалы уполномоченного сотрудника, принявшего сообщение;
- фамилия, имя, отчество гражданина (или указание на анонимность сообщения);
- содержание сообщения;
- результаты принятия сообщения (кому направлено для дальнейшего рассмотрения, срок рассмотрения и будет ли письменный ответ и т.д.);
- результаты рассмотрения сообщения (какие меры приняты, когда направлен ответ заявителю).

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

4.5. В случае поступления по «Телефону доверия» сообщения, в котором гражданин использует нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу, ответственный специалист, вправе отказать в регистрации сообщения.

4.6. В случае поступления повторного обращения гражданина по

«Телефону доверия» в период нахождения его сообщения на рассмотрении, такое сообщение объединяется с предыдущим и не подлежит повторной регистрации.

4.7. Анонимные звонки (обращения без указания фамилии и почтового или электронного адреса, на который должен быть выслан ответ либо уведомление о переадресации обращения), содержащие важную информацию, регистрируются и направляются тем должностным лицам, в чью компетенцию входит решение вопросов, затронутых в них, но письменный ответ на них не дается.

4.8. Ежедневно к концу рабочего времени ответственный специалист готовит информацию о поступивших за день сообщениях и направляет его директору Филиала для визирования, использования для дальнейшей работы или направления в соответствующие подразделения для принятия мер.

4.9. Ежемесячно в Филиале проводится анализ поступивших по телефону доверия сообщений.

## **5. Ответственность**

5.1. Должностные лица, работающие с информацией, полученной посредством «Телефона доверия», несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с действующим законодательством.