

УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора
ГАУСО СО «КЦСОН «Изумруд»
города Кировграда»
от 21.04.2022 года № 91- ОД

**ПОЛОЖЕНИЕ
О «ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ» ПО ВОПРОСАМ ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ
КОРРУПЦИИ ГОСУДАРСТВЕННОГО АВТОНОМНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
НАСЕЛЕНИЯ «ИЗУМРУД» ГОРОДА КИРОВГРАДА»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Положение о «телефоне доверия» по вопросам противодействия коррупции (далее - «телефон доверия») государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения «Изумруд» города Кировграда» (далее - Учреждение) устанавливает порядок работы «телефона доверия» в Учреждении: прием, регистрацию и рассмотрение обращений граждан о фактах проявления коррупции в ГАУСО СО «КЦСОН «Изумруд» города Кировграда», поступивших по «телефону доверия».

1.2. «Телефон доверия» создан в целях:

- 1) выявления фактов коррупционного поведения работников Учреждения;
- 2) разработки и принятия мер, направленных на профилактику коррупционных правонарушений в Учреждении;
- 3) создания дополнительных условий, направленных на обеспечение соблюдения работниками ГАУСО СО «КЦСОН «Изумруд» города Кировграда» ограничений, запретов и обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов, установленных законодательством Российской Федерации;
- 4) формирования в обществе нетерпимости к коррупционному поведению.

1.3. Основные понятия, используемые в Положении о «телефоне доверия», имеют следующее значение:

1) *«телефон доверия»* - канал телефонной связи с гражданами и организациями, созданный в целях получения дополнительной информации для совершенствования деятельности Учреждения по вопросам противодействия коррупции, оперативного реагирования на возможные коррупционные проявления в деятельности работников ГАУСО СО «КЦСОН «Изумруд» города Кировграда», а также для обеспечения защиты прав и законных интересов граждан;

2) *заявители* - лица, обратившиеся в Учреждение по «телефону доверия» с обращением по вопросам противодействия коррупции;

3) *обращение по «телефону доверия»* - поступившие в Учреждение сведения о фактах проявления коррупции в ГАУСО СО «КЦСОН «Изумруд» города Кировграда», о нарушениях работниками Учреждения ограничений, запретов и обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов, установленных законодательством Российской Федерации.

1.4. По «телефону доверия» принимаются обращения, содержащие сведения:
1) о коррупционном поведении работников ГАУСО СО «КЦСОН «Изумруд» города Кировграда»;

2) о нарушениях работниками ГАУСО СО «КЦСОН «Изумруд» города Кировграда» ограничений и запретов, обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов, установленных законодательством Российской Федерации;

3) о возможном конфликте интересов в действиях работников ГАУСО СО «КЦСОН «Изумруд» города Кировграда».

1.5. Граждане, обратившиеся по «телефону доверия» с обращением, не относящимся к вопросам противодействия коррупции в Учреждении, информируются о порядке направления обращений по иным вопросам.

1.6. Организация работы с обращениями граждан по вопросам противодействия коррупции, поступившими по «телефону доверия», осуществляется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о порядке рассмотрения обращений граждан.

2. ПРИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ПО «ТЕЛЕФОНУ ДОВЕРИЯ» И ИХ ПЕРВИЧНАЯ ОБРАБОТКА

2.1. «Телефон доверия» по вопросам противодействия коррупции устанавливается в кабинете 115 у заместителя директора Учреждения.

2.2. Прием обращений по «телефону доверия» осуществляется ежедневно, в рабочие дни, путем личного приема обращений по следующему графику:

- с понедельника по пятницу с 8⁰⁰ до 17⁰⁰,
- в предпраздничные дни с 8⁰⁰ до 16⁰⁰,
- перерыв с 12⁰⁰ до 13⁰⁰.

В выходные и праздничные дни прием обращений по «телефону доверия» не осуществляется.

2.3. Прием обращений на «телефон доверия» осуществляется должностным лицом, ответственным за прием и регистрацию обращений граждан по вопросам противодействия коррупции, назначенным приказом директора Учреждения.

2.4. При ответе на телефонные звонки должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию обращений граждан по вопросам противодействия коррупции обязан:

- 1) назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность;
- 2) пояснить позвонившему, что «телефон доверия» работает исключительно для информирования о фактах коррупции, с которыми граждане и организации сталкиваются при взаимодействии с работниками Учреждения;
- 3) если обращение гражданина не содержит информацию о фактах коррупции, разъяснить позвонившему, куда ему следует обратиться по сути содержащихся в его обращении сведений;
- 4) предложить гражданину назвать свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, номер телефона для связи;
- 5) предложить гражданину изложить суть вопроса.

2.5. Затем ответственное лицо выслушивает содержание обращения.

Общение с заявителем по «телефону доверия» должно, как правило, состоять из свободного изложения заявителем обращения и уточняющих вопросов

ответственного лица.

Если заявитель не может четко изложить суть вопроса, ответственное лицо проводит в тактичной форме опрос заявителя, 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, предлагает ему переслать их по электронной почте на официальный электронный адрес Учреждения.

2.6. Ответственное лицо регистрирует обращения, поступившие по «телефону доверия» Учреждения, в журнале учета обращений, поступивших по «телефону доверия» по вопросам противодействия коррупции ГАУСО СО «КЦСОН «Изумруд» города Кировграда» (далее - журнал учета обращений) (приложение № 1 к настоящему Положению), с указанием даты приема и краткого изложения содержания обращения.

2.7. Обращения, поступающие по «телефону доверия», не относящиеся к вопросам, связанным с проявлениями коррупции, анонимные обращения (без указания фамилии, имени, отчества гражданина, направившего обращение), а также обращения, не содержащие почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, регистрируются в журнале, но не рассматриваются.

2.8. 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.

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.

2.9. Прием, учет и предварительная обработка обращений о фактах проявления коррупции, поступающих по «телефону доверия», осуществляется должностным лицом, ответственным за прием и регистрацию обращений граждан по вопросам противодействия коррупции, которое:

- регистрирует обращение в журнале;
- фиксирует на бумажном носителе текст обращения;
- при наличии в обращении информации о фактах, указанных в пункте 1.4. настоящего положения, докладывает о них не позднее дня, следующего за днем регистрации обращения, руководителю Учреждения;
- анализирует и обобщает обращения, поступившие по «телефону доверия», в целях разработки и реализации антикоррупционных мероприятий в Учреждении.

2.10. Первичная оценка обращений по «телефону доверия» осуществляется по следующим основным критериям:

- отнесенность к компетенции Учреждения;
- своевременность с точки зрения времени происхождения событий;
- полнота информации, позволяющей принимать управленческие и оперативные решения;
- достоверность сведений, содержащихся в обращении; важность данных с точки зрения интересов (угроз) безопасности личности, обществу и государству.

2.11. На основании имеющейся информации руководитель Учреждения принимает решение о направлении обращения о фактах коррупционной направленности с прилагаемыми к нему материалами в органы прокуратуры Российской Федерации, органы внутренних дел Российской Федерации, органы федеральной службы безопасности Российской Федерации, иные государственные органы.

2.12. Поступившие обращения о фактах коррупционной направленности направляются в органы прокуратуры Российской Федерации, органы внутренних дел Российской Федерации, органы федеральной службы безопасности Российской Федерации, иные государственные органы на бумажном носителе с сопроводительным письмом не позднее 10 дней с даты их регистрации. Обращение о фактах коррупционной направленности может быть направлено как одновременно во все перечисленные государственные органы, так и в один из них в соответствии с их компетенцией.

В случае направления обращения о фактах коррупционной направленности одновременно в несколько государственных органов в сопроводительном письме перечисляются все адреса с указанием реквизитов исходящих писем.

3. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ ПО «ТЕЛЕФОНУ ДОВЕРИЯ»

3.1. Обязанности по организации работы по рассмотрению обращений, поступивших по «телефону доверия», на заседании комиссии по противодействию коррупции возлагаются на работника Учреждения, ответственного за профилактику коррупционных и иных правонарушений, назначенного приказом директора Учреждения.

3.2. Рассмотрение обращений, не относящихся к вопросам противодействия коррупции, поступивших по «телефону доверия» Учреждения, осуществляется в общем порядке структурными подразделениями Учреждения, к компетенции которых отнесено рассмотрение соответствующих вопросов.

3.3. На рассмотрение директора Учреждения в обязательном порядке направляются обращения, требующие незамедлительного реагирования, в том числе содержащие следующие сведения:

1) об угрозе совершения терактов и физического насилия в отношении работников сферы социальной защиты населения и членов их семей;

2) о совершении работниками сферы социальной защиты действий, повлекших причинение вреда здоровью и жизни граждан, их имуществу, безопасности государства;

3) о возникновении в связи с действиями работников сферы социальной защиты угрозы причинения вреда жизни, здоровью граждан, безопасности государства, а также угрозы чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера.

3.4. 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.

3.5. Проверка фактов, изложенных в обращении, проводится Учреждением самостоятельно либо во взаимодействии с органами прокуратуры,

правоохранительными органами. Проверка проводится в соответствии с порядком, установленным действующим законодательством Российской Федерации.

3.6. Решение о проведении проверки принимается директором Учреждения отдельно в отношении каждого работника Учреждения и оформляется в письменной форме.

3.7. Ответственное лицо за профилактику коррупционных и иных правонарушений при рассмотрении обращений, поступивших по «телефону доверия», осуществляет:

1) уведомление работника Учреждения в письменной форме о начале проведения в отношении него проверки (в течение двух рабочих дней со дня принятия соответствующего решения);

2) разъяснение работнику его прав, а именно: давать пояснения в письменной форме по вопросам, указанным в обращении, поступившем по «телефону доверия», в ходе проверки и по результатам проверки; предоставлять дополнительные материалы и давать по ним пояснения в письменной форме; обращаться к ответственному лицу с подлежащим удовлетворению ходатайством о проведении с ним беседы по вопросам, указанным в обращении, поступившем по «телефону доверия»;

3) в течение семи рабочих дней со дня обращения работника Учреждения, а при наличии уважительной причины - в срок, согласованный с работником Учреждения, информирование о том, какие сведения и соблюдение каких требований к служебному поведению подлежат проверке.

3.8. При рассмотрении обращений, поступивших по «телефону доверия», и проведении проверки ответственное лицо за профилактику коррупционных и иных правонарушений вправе:

1) запрашивать и получать необходимые пояснения и документы от работников Учреждения;

2) проводить беседу с работниками Учреждения;

3) изучать представленные работниками Учреждения пояснения, сведения и материалы;

4) 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 Свердловской области о противодействии коррупции;

5) наводить справки у физических лиц и получать от них информацию с их согласия.

3.9. Ответственное лицо за профилактику коррупционных и иных правонарушений при проведении проверки и рассмотрении обращений, поступивших по «телефону доверия», обеспечивает:

1) анализ сведений, представленных работниками Учреждения в соответствии с законодательством Российской Федерации и Свердловской области о противодействии коррупции;

2) 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;

3) подготовку документов для комиссии по противодействию коррупции в ГАУСО СО «КЦСОН «Изумруд» города Кировграда» в отношении работников Учреждения;

4) подготовку необходимых документов и проведение мероприятий в целях реализации рекомендаций (решений) комиссии по противодействию коррупции в ГАУСО СО «КЦСОН «Изумруд» города Кировграда»;

5) подготовку ответа заявителю по окончании рассмотрения обращения в сроки, установленные законодательством Российской Федерации о порядке рассмотрения обращений граждан.

3.10. По окончании проверки ответственное лицо за профилактику коррупционных и иных правонарушений докладывает директору Учреждения о результатах проверки.

3.11. Ответственное лицо за профилактику коррупционных и иных правонарушений обязано ознакомить с результатами проверки работника, в отношении которого проводилась проверка.

3.12. Информация о результатах рассмотрения обращений, поступивших по «телефону доверия», заносится в журнал учета обращений.

4. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ «ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ»

4.1. Подготовка, размещение и актуализацию информации о работе «телефона доверия» на официальном сайте Учреждения в сети Интернет и на информационных стендах, расположенных в помещениях Учреждения, осуществляет ответственный за профилактику коррупционных и иных правонарушений, назначенный приказом директора.

4.2. Лицо, ответственное за профилактику коррупционных и иных правонарушений:

- проводит по итогам полугодия и года 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, о принятых мерах по их рассмотрению;

- обеспечивает подготовку предложений по реализации мероприятий по противодействию коррупции в Учреждении.

4.3. Работники, в должностные обязанности которых входит прием 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
ГАУСО СО «КЦСОН «Изумруд»
города Кировграда»

Форма
журнала учета обращений, поступивших по «телефону доверия» по вопросам противодействия коррупции
ГАУСО СО «КЦСОН «Изумруд» города Кировграда»

№ п/п	Дата и время поступления обращения	Фамилия, имя, отчество, адрес места жительства, контактный телефон заявителя	Краткое содержание обращения	Информация о результатах рассмотрения обращения (кому направлено для рассмотрения, принятые меры)

<*> журнал должен быть прошит, пронумерован и заверен печатью Учреждения.