

**ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ОТРАСЛЕВОЙ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ОРГАН
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ – УПРАВЛЕНИЕ
СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ МИНИСТЕРСТВА СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ № 9**

ПРИКАЗ

от 10.04.2023

№ 358

**ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ «ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ»
ПО ВОПРОСАМ ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ КОРРУПЦИИ
УПРАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ № 9**

В целях реализации Федерального закона от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», Закона Свердловской области от 20 февраля 2009 года № 2-ОЗ «О противодействии коррупции в Свердловской области» и совершенствования работы с обращениями граждан по вопросам противодействия коррупции, соблюдения государственным гражданскими служащими и работниками Управления социальной политики № 9 ограничений, запретов и обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Определить в Управлении социальной политики № 9 «телефон доверия» по вопросам противодействия коррупции с номером 8(34371) 2-49-51.

2. Назначить ответственным за работу «Телефона доверия» ведущего специалиста отдела учета и отчетности, информационно- правового обеспечения и кадровой политики Санникову Ольгу Сергеевну.

3. Утвердить Положение о «телефоне доверия» по вопросам противодействия коррупции территориального отраслевого исполнительного органа государственной власти Свердловской области – Управления социальной политики Министерства социальной политики Свердловской области № 9 (прилагается).

4. Приказ Управления социальной политики № 9 от 07.12.2022 № 1440 «О назначении ответственного за организацию работы «телефона доверия» по вопросам противодействия коррупции Управления социальной политики № 9 и учреждений социального обслуживания Талицкого и Тугулымского районов признать утратившим силу.

5. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Начальника управления

С. П. Казакова

Утверждено
Приказом Управления
социальной политики
по городу № 9
от 10.04.2023 № 358

ПОЛОЖЕНИЕ
О «ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ» ПО ВОПРОСАМ ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ КОРРУПЦИИ
ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОТРАСЛЕВОГО ИСПОЛНИТЕЛЬНОГО ОРГАНА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ - УПРАВЛЕНИЯ
СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ МИНИСТЕРСТВА СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ № 9

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящее Положение о «телефоне доверия» по вопросам противодействия коррупции территориального отраслевого исполнительного органа государственной власти Свердловской области - Управления социальной политики Министерства социальной политики Свердловской области № 9 (далее - Положение) устанавливает порядок работы «телефона доверия» по вопросам противодействия коррупции Управления социальной политики № 9 (далее - «телефон доверия»), приема, регистрации и рассмотрения обращений, поступивших по «телефону доверия».

2. «Телефон доверия» создан в целях:

1) выявления фактов коррупционного поведения государственных гражданских служащих Управления социальной политики № 9 (далее – Управление);

2) разработки и принятия мер, направленных на профилактику коррупционных правонарушений в Управлении;

3) создания дополнительных условий, направленных на обеспечение соблюдения государственными гражданскими служащими Управления ограничений, запретов и обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов, установленных для государственных гражданских служащих законодательством Российской Федерации;

4) формирования в обществе нетерпимости к коррупционному поведению.

3. Основные понятия, используемые в Положении, имеют следующее значение:

1) «телефон доверия» - канал телефонной связи с гражданами, созданный в целях оперативного реагирования на возможные коррупционные проявления в деятельности государственных гражданских служащих и работников Управления, а также обеспечения защиты прав и законных интересов граждан;

2) техническое обеспечение «телефона доверия» - установка и поддержание в рабочем состоянии системы «телефон доверия»;

3) заявители - лица, обратившиеся по «телефону доверия» с обращением по вопросам противодействия коррупции в Управлении;

4) обращение по «телефону доверия» - поступившие в Управление сведения от заявителя о фактах проявления коррупции в Управлении, о нарушениях государственными гражданскими служащими Управления ограничений, запретов и обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов, установленных для государственных гражданских служащих законодательством Российской Федерации;

5) оператор - уполномоченное лицо, обеспечивающее прием и первичную обработку обращений, поступивших по «телефону доверия».

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

1) о коррупционном поведении государственных гражданских служащих и работников Управления;

2) о нарушениях государственными гражданскими служащими Управления

ограничений и запретов, обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов, установленных для государственных гражданских служащих законодательством Российской Федерации;

3) о возможном конфликте интересов в действиях государственных гражданских служащих и работников Управления.

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

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 ОБРАБОТКИ

7. Прием обращений по «телефону доверия» осуществляется в рабочие дни в режиме реального времени: понедельник - четверг с 8.00 до 17.00 часов, пятница с 8.00 до 16.00 часов, перерыв на обед с 12.00 до 12:48 часов по местному времени в форме диалога оператора с заявителем. В выходные или праздничные дни прием обращений по «телефону доверия» не осуществляется.

8. Прием обращений по «телефону доверия» Управления осуществляется оператором Управления, который обеспечивает первичную обработку обращений.

9. Оператор тактично уточняет фамилию, имя и отчество заявителя, его место жительства, номер телефона или иной способ связи с ним, оценивает информацию – как анонимную или как официальное обращение. Затем оператор выслушивает содержание обращения. Обращение с заявителем по «телефону доверия» должно, как правило, состоять из свободного изложения заявителем сообщения и уточняющих вопросов оператора. Если заявитель не может четко изложить суть вопроса, оператор проводит в тактичной форме опрос заявителя, учитывая предмет сообщения, уточняет причины, по которым заявитель не обратился в правоохранительные органы и его отношение к том, 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 Управления либо передать материалы через приемную Управления.

10. Оператор осуществляет первичную оценку, документирование и учет сообщений, поступающих по «телефону доверия».

11. 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 оператор 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 Управления; 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.

12. Обращения, поступившие по «телефону доверия», заносятся оператором в карточку обращения, поступившего по «телефону доверия» Управления (приложение № 1 к настоящему Положению).

13. Обработанные обращения, занесенные в карточку обращения, передаются в приемную Управления для регистрации в течение одного рабочего дня с момента поступления обращения.

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

15. 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.

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

17. 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.

3. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ ПО «ТЕЛЕФОНУ ДОВЕРИЯ»

18. Организация рассмотрения обращений по вопросам противодействия коррупции, поступивших по «телефону доверия» Управления, осуществляется специалистом, ответственным за работу по профилактике коррупционных и иных правонарушений (далее - ответственное лицо).

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

20. Ответственное лицо регистрирует обращения, поступившие по «телефону доверия» Управления, в журнале учета обращений, поступивших по «телефону доверия» Управления социальной политики № 9 (далее - журнал учета обращений) (приложение № 2 к настоящему Положению), с указанием даты приема и краткого изложения содержания обращения.

21. Ответственное лицо проводит оценку обращения, поступившего по «телефону доверия», по следующим основным критериям: отнесенность к компетенции Управления; 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.

22. На рассмотрение начальника Управления 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.

23. 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.

24. Проверка фактов, изложенных в обращении, проводится ответственным лицом самостоятельно либо во взаимодействии с органами прокуратуры, правоохранительными органами.

25. Проверка проводится в соответствии с порядком, установленным Положением о проверке достоверности и полноты сведений, представляемых гражданами, претендующими на замещение должностей государственной гражданской службы Свердловской области, и государственными гражданскими служащими Свердловской области, и соблюдения государственными гражданскими служащими Свердловской области требований к служебному поведению, утвержденным Указом Губернатора Свердловской области от 14.11.2019 № 558-УГ «Об утверждении Положения о проверке достоверности и полноты сведений, представляемых гражданами, претендующими на замещение должностей государственной гражданской службы Свердловской области, и государственными гражданскими служащими Свердловской области, и соблюдения государственными гражданскими служащими Свердловской области требований к служебному поведению».

26. Решение о проведении проверки принимается отдельно в отношении каждого государственного гражданского служащего Управления и оформляется в письменной форме.

27. Ответственное лицо при рассмотрении обращений, поступивших по «телефону доверия», осуществляет:

1) в течение двух рабочих дней со дня принятия соответствующего решения уведомление в письменной форме государственного гражданского служащего Управления о начале проведения в отношении указанного лица проверки и разъяснение прав: 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»;

2) в течение семи рабочих дней со дня обращения государственного гражданского служащего Управления, а при наличии уважительной причины - в срок, согласованный с государственным гражданским служащим Управления информирование о том, какие сведения и соблюдение каких требований к служебному поведению подлежат проверке.

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

1) запрашивать и получать необходимые пояснения и документы от государственных гражданских служащих Управления;

2) проводить беседу с государственными гражданскими служащими Управления;

3) изучать представленные государственными гражданскими служащими Управления 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.

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

1) анализ сведений, представленных государственными гражданскими служащими Управления 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

государственных гражданских служащих Управления 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 Управления по соблюдению требований к служебному поведению государственных гражданских служащих и урегулированию конфликта интересов в отношении государственных гражданских служащих Управления;

4) подготовку необходимых документов и проведение мероприятий в целях реализации рекомендаций (решений) комиссии Управления по соблюдению требований к служебному поведению государственных гражданских служащих и урегулированию конфликта интересов и комиссии Управления по противодействию коррупции;

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

30. По окончании проверки ответственное лицо докладывает начальнику Управления о результатах проверки.

31. Ответственное лицо обязано ознакомить с результатами проверки лицо, в отношении которого проводилась проверка.

32. Информация о результатах рассмотрения обращений, поступивших по «телефону доверия», заносится в журнал учета обращений и в установленном порядке направляется в уполномоченный орган по противодействию коррупции в Свердловской области.

4. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ «ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ»

33. Для сбора и обработки информации, поступающей по «телефону доверия», выделяется телефонная линия.

34. Карточка обращения, поступившего по «телефону доверия» Управления, журнал учета обращений подлежат хранению в течение 5 лет со дня окончания рассмотрения обращения.

35. Обеспечение размещения информации о работе «телефона доверия» на официальном сайте Управления в сети Интернет осуществляется оператором.

36. Ответственное лицо обеспечивает: прием, первичную обработку обращений, поступивших по «телефону доверия».

37. Ответственным за подготовку и актуализацию информации о работе «телефона доверия» на официальном сайте Управления, за размещение информации о работе «телефона доверия» на информационных стендах, расположенных в здании Управления является специалист, ответственный за работу по профилактике коррупционных и иных правонарушений.

38. Специалист, ответственный за работу по профилактике коррупционных и иных правонарушений:

1) 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 Управлении, принятых мерах по их рассмотрению;

2) обеспечивает подготовку предложения по реализации мероприятий по противодействию коррупции в Управлении.

40. Использование «телефона доверия» не по назначению, в том числе в служебных и личных целях, запрещено.

41. Работник, в должностные обязанности которого входит обработка информации, поступившей по «телефону доверия», и рассмотрение обращений, поступивших по «телефону доверия», несет персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

форма

**КАРТОЧКА
ОБРАЩЕНИЯ, ПОСТУПИВШЕГО ПО «ТЕЛЕФОНУ ДОВЕРИЯ»
УПРАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ № 9**

Дата, время:

(указывается дата, время поступления обращения по «телефону доверия»
(число, месяц, год, час, мин.))

Фамилия, имя, отчество заявителя:

(указывается Ф.И.О. заявителя (либо делается запись о том, что заявитель
Ф.И.О. не сообщил))

Место проживания заявителя:

(указывается адрес, который сообщил заявитель: почтовый индекс,
республика, область, район, населенный пункт, название улицы, дом, корпус,

квартира либо делается запись о том, что заявитель адрес не сообщил)

Контактный телефон заявителя:

(номер телефона, с которого звонил и/или который сообщил заявитель,

либо делается запись о том, что телефон не определился
и/или заявитель номер телефона не сообщил)

Содержание обращения:

Обращение принял: _____

(должность, фамилия и инициалы, подпись лица,
принявшего обращение)

Приложение № 2
к Положению
о «телефоне доверия» по
вопросам противодействия
коррупции Управления социальной
политики № 9

форма

(ТИТУЛЬНЫЙ ЛИСТ)

ЖУРНАЛ ^{<*>}
УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ ПО «ТЕЛЕФОНУ ДОВЕРИЯ»
УПРАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ № 9

СОДЕРЖАНИЕ ЖУРНАЛА

№ 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.