



Министерство социальной политики Свердловской области  
территориальный отраслевой исполнительный орган государственной власти  
Свердловской области – Управление социальной политики Министерства социальной  
политики Свердловской области по городу Серову и Серовскому району  
**П Р И К А З**

15.03.2019 года

№ 37-у

г. Серов

**О работе «телефона доверия» по вопросам противодействия коррупции  
в Управлении социальной политики по городу Серову и Серовскому  
району**

В целях реализации Федерального закона от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», Указа Губернатора Свердловской области от 27.09.2016 года № 557-УГ «Об утверждении Положения о функционировании «телефона доверия» для сообщения информации о коррупционных проявлениях», а также совершенствования работы с обращениями граждан по вопросам противодействия коррупции, соблюдения государственным служащими и работниками Управления социальной политики по городу Серову и Серовскому району ограничений, запретов и обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Продолжить работу «телефона доверия» по вопросам противодействия коррупции с номером +7(34385) 7-22-16.
2. Утвердить положение о «телефоне доверия» по вопросам противодействия коррупции Управления социальной политики по городу Серову и Серовскому району (Приложение №1).
3. Возложить обязанности оператора по обеспечению приема обращений граждан по вопросам противодействия коррупции по «телефону доверия» на инспектора Управления социальной политики по городу Серову и Серовскому району Марамзину Т.В..
4. Назначить Борзунову Е.А., заместителя начальника Управления социальной политики по городу Серову и Серовскому району, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений по вопросам противодействия коррупции, поступивших по «телефону доверия» Управления социальной политики по городу Серову и Серовскому району.
5. Специалисту 1 категории отдела бухгалтерского учета и отчетности, правового и информационного обеспечения Лукиной Т.Н. обеспечить размещение и актуализацию информации о функционировании «телефона доверия» на информационном стенде «Противодействие коррупции» в

помещении Управления социальной политики по городу Серову и Серовскому району.

5. Главному специалисту отдела опеки и попечительства Т.И. Масленниковой разместить настоящий приказ на официальном сайте Управления социальной политики по городу Серову и Серовскому району в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник управления социальной политики  
по городу Серову и Серовскому району,  
действительный государственный советник  
Свердловской области 1-го класса

О.Л.Сафонова

С приказом ознакомлены: \_\_\_\_\_

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о «телефоне доверия» по вопросам противодействия коррупции**  
**Управления социальной политики по городу Серову и Серовскому**  
**району**

1. Общие положения

1. Настоящее Положение о «телефоне доверия» по вопросам противодействия коррупции Управления социальной политики по городу Серову и Серовскому району устанавливает порядок работы «телефона доверия» по вопросам противодействия коррупции Управления социальной политики по городу Серову и Серовскому району (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 по городу Серову и Серовскому району, а также фактов коррупции в учреждениях социального обслуживания, находящихся на территории Серовского и Сосьвинского городских округов.

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

3) создание 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 возмоз

2) жные коррупционные проявления в деятельности государственных гражданских служащих и работников Управления, а также обеспечения прав и законных интересов граждан;

3) система «телефон доверия» комплекс технических средств приема обращений граждан, прошедших по каналу телефонной связи «телефона доверия»;

4) техническое обеспечение «телефона доверия» - установка и поддержание в рабочем состоянии системы «телефон доверия», обеспечение бесперебойного приема обращений;

5) заявители – лица, обратившиеся по «телефону доверия» с обращением по вопросам противодействия коррупции в Управление;

6) 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;

7) 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 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 и 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 обращения 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. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Управлении социальной политики по городу Серову и Серовскому району, утвержденным приказом Управления социальной политики по городу Серову и Серовскому району от 14.03.2019 года № 36-у «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в Управлении социальной политики по городу Серову и Серовскому району».

## 2. Прием обращений по «телефону доверия» и их первичная обработка

7. Прием обращений по «телефону доверия» осуществляется в рабочие дни в режиме реального времени с 8.00 до 17.00 часов 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 инспектором, который обеспечивает первичную обработку обращений.

9. При поступлении сигнала вызова оператор просит сообщить абонента свою фамилию, имя, отчество, контактный телефон, адрес места жительства, по которому будет направлен ответ по существу и содержание обращения. Конфиденциальность обращения гарантируется. Оператор должен напомнить обратившемуся гражданину о статье 128.1 Уголовного

кодекса Российской Федерации об уголовной ответственности за клевету. В случае поступления анонимного обращения, такое обращение будет оставлено без ответа.

10. После оглашения указанных разъяснений оператор представляется заявителю: «Телефон доверия Управления социальной политики по городу Серову и Серовскому району, слушаю Вас». Затем он тактично уточняет фамилию, имя, отчество заявителя, его место жительства, номер телефона или иной способ связи с ним, как оценивать его информацию – как анонимную или как официальное обращение. Затем оператор выслушивает содержание сообщения. Общение 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 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 Управления, либо передать материалы через секретаря начальника Управления.

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

12. Первичная оценка сообщений по «телефону доверия» осуществляется, как правило, по двум основным направлениям: оценка заявителя, 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 отношения 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 прохождения события, полнота информации, позволяющей принимать управленческие и оперативные решения: достоверность сведений, содержащихся в сообщении.

13. Обращения, поступившие по «телефону доверия», заносятся оператором в карточку обращения, поступившего по «телефону доверия» Управления (Приложение №1 к настоящему положению).

14. Обработанные обращения, занесенные в карточку обращения, передаются ответственному за работу по профилактике коррупционных и иных правонарушений (специалисту 1 категории отдела бухгалтерского учета и отчетности, правового и информационного обеспечения Управления социальной политики по городу Серову и Серовскому району, ответственному за работу с кадрами) (далее – ответственное лицо) для

регистрации в журнале в течение одного рабочего дня с момента поступления обращения.

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

16. 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.

17. Обращения, содержащие нецензурную брань 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.

18. 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»

19. Организация рассмотрения обращений по вопросам противодействия коррупции, поступившие по «телефону доверия» Управления осуществляется заместителем начальника Управления (далее – ответственное лицо).

20. 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.

21. Ответственное лицо регистрирует обращения, поступившие по «телефону доверия» Управления, в журнале учета обращений, поступивших по «телефону доверия» Управления социальной политики по городу Серову и Серовскому району (далее – журнал учета обращений) ( Приложение №2 к данному положению), с указанием даты приема и краткого изложения содержания обращения.

22. Ответственное лицо проводит оценку обращения, поступившего по «телефону доверия», по следующим основным критериям: отнесенность к компетенции Управления; своевременность с точки зрения времени происхождения события; 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.

23. На рассмотрение начальнику 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 населения 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.

24. Если в обращении содержатся сведения о подготовительном совершении 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.

25. Проверка факторов, изложенных в обращении, проводится заместителем начальника Управления самостоятельно либо во взаимодействии с органами прокуратуры, правоохранительными органами.

26. Проверка проводится в соответствии с порядком, установленным Положением о проверке достоверности и полноты сведений, предоставляемых гражданами, претендующими на замещение должностей государственной гражданской службы Свердловской области, и государственными гражданскими служащими Свердловской области требований к служебному поведению, утвержденным Указом Губернатора Свердловской области от 30.10.2009 года № 968-УГ «Об утверждении Положения о проверке достоверности и полноты сведений, предоставляемых гражданами, претендующими на замещение должностей государственной гражданской службы Свердловской области, и государственными гражданскими служащими Свердловской области и соблюдения государственных гражданскими служащими Свердловской области требований к служебному поведению».

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

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

1) в течение двух рабочих дней со дня принятия соответствующего решения вручает уведомление в письменной форме государственному гражданскому служащему 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 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.

29. 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 пояснениями, сведениями 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.

30. 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 и предотвращении или об урегулирование конфликта интересов и неисполнение обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции, а также основаниями 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 документов для комиссии Управления по противодействию коррупции, если в этом есть необходимость;

5) подготовку информации по результатам проверки в отдел государственной службы и кадров Министерства социальной политики Свердловской области;

6) 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;



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

31. По окончании проверки заместитель начальника Управления докладывает начальнику Управления о результатах проверки.

32. Заместитель начальника Управления обязан ознакомить с результатами проверки лицо, в отношении которого проводилась проверка.

33. Информация о результатах рассмотрения обращения, поступивших по «телефону доверия» заносится в журнал учета обращений и в установленном порядке направляется в Министерство социальной политики Свердловской области.

#### 4. Организация работы «телефона доверия»

32. Организовать работу «телефона доверия» в приемной начальника Управления социальной политики по городу Серову и Серовскому району по телефону 8(34385)7-22-16.

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

34. Ответственное лицо несет ответственность за подготовку и актуализацию информации о работе «телефона доверия» на официальном сайте Управления социальной политики по городу Серову и Серовскому району, за размещение информации о работе «телефона доверия» на информационном стенде, расположенном в помещении Управления, а также на входах в кабинеты, в которых осуществляется прием граждан.

35. Ответственное лицо:

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;

обеспечивает подготовку предложений по реализации мероприятий по противодействию коррупции в Управлении.

36. 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 №1  
к Положению о «телефоне доверия» по  
вопросам противодействия коррупции  
Управления социальной политики по  
городу Серову и Серовскому району  
от 15.03.2019 года № 37-у

Карточка обращения,  
поступившего по «телефону доверия»  
Управления социальной политики по городу Серову и Серовскому району

Дата, время:

(указывается дата и 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:

(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 заявления:

---

---

---

---

---

---

Обращение принял:

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

Приложение №2  
к Положению о «телефоне доверия» по  
вопросам противодействия коррупции  
Управления социальной политики по  
городу Серову и Серовскому району  
от 15.03.2019 года № 37-у

(ТИТУЛЬНЫЙ ЛИСТ)

Журнал\*  
учета обращений, поступивших по «телефону доверия»  
Управления социальной политики по городу Серову и Серовскому району

№ 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