

Территориальный отраслевой исполнительный орган государственной власти
Свердловской области - Управление социальной политики
Министерства социальной политики Свердловской области
по Верхнесалдинскому району

ПРИКАЗ

№ 699 /ос.

от 31 декабря 2015 года

**Об организации работы «телефона доверия» по вопросам коррупции
Управлении социальной политики по Верхнесалдинскому району**

(в ред. Приказа Управления социальной политики по Верхнесалдинскому району
от 05.03.2019 г. № 320)

В целях реализации Федерального закона от 25.12.2008 N 273-ФЗ "О противодействии коррупции" и совершенствования работы с обращениями граждан по вопросам коррупции, соблюдения государственным гражданскими служащими и работниками Управления социальной политики по Верхнесалдинскому району ограничений, запретов и обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции, требований о предотвращении или урегулировании конфликта интересов

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Определить в Управлении социальной политики по Верхнесалдинскому району «телефон доверия» по вопросам противодействия коррупции с номером +7(34345)5-25-08.
2. Утвердить Положение о «телефоне доверия» по вопросам противодействия коррупции Управления социальной политики по Верхнесалдинскому району (прилагается).
3. Возложить обязанности оператора по обеспечению приема обращений граждан по вопросам противодействия коррупции по «телефону доверия» на делопроизводителя Управления.
4. Назначить Щербину Ю.В., главного специалиста, ответственным лицом за организацию работы по рассмотрению обращений по вопросам противодействия коррупции поступивших по "телефону доверия" Управления социальной политики по Верхнесалдинскому району.
5. Заместителю начальника Управления Постниковой Н.А. обеспечить размещение и актуализацию информации о функционировании "телефона доверия" на информационных стендах, расположенных в помещениях Управления социальной политики по Верхнесалдинскому району и на официальном сайте Управления.
6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник Управления
Главный специалист



А.В. Балакин
Ю.В. Щербина

Положение
о «телефоне доверия» по вопросам противодействию коррупции
Управления социальной политики по Верхнесалдинскому району

1. Общие положения

1. Настоящее Положение о "телефоне доверия" по вопросам противодействия коррупции Управления социальной политики по Верхнесалдинскому району (далее - Положение) устанавливает порядок работы "телефона доверия" по вопросам противодействия коррупции территориального отраслевого исполнительного органа государственной власти Свердловской области - Управления социальной политики Министерства социальной политики Свердловской области по Верхнесалдинскому 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 территориального отраслевого исполнительного органа государственной власти Свердловской области - Управления социальной политики Министерства социальной политики Свердловской области по Верхнесалдинскому району (далее - Управление), а также фактов коррупции подведомственных государственных учреждениях социальной обслуживания (далее - учреждения).

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

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 и подведомственных учреждений, а

также обеспечения защиты прав и законных интересов граждан;

2) **заявители** - лица, обратившиеся по "телефону доверия" с обращением по вопросам противодействия коррупции в Управление и подведомственные учреждения;

3) **обращение по "телефону доверия"** - поступившие в Управление сведения от заявителя о проявлениях коррупции в Управлении и подведомственных учреждениях, 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;

4) **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 и подведомственных учреждений;

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 и подведомственных учреждений.

5. Граждане, обратившиеся по "телефону доверия" с обращением, не относящимся к вопросам противодействия коррупции в Управлении и подведомственных учреждениях, 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 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 делопроизводителем, который обеспечивает первичную обработку обращений.

9. При поступлении вызова на "телефон доверия" оператор

представляется заявителю: «Телефон доверия Управления социальной политики по Верхнесалдинскому району, слушаю Вас». Затем он тактично уточняет фамилию, имя и 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 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 N 1 к настоящему положению).

13. Обработанные обращения, занесенные в карточку обращения, в течение одного рабочего дня с момента поступления обращения передаются лицу, ответственному за организацию работы по рассмотрению обращений по вопросам противодействия коррупции поступивших по "телефону доверия" Управления.

14. По обращениям, не относящимся к компетенции Управления и к вопросам противодействия коррупции, заявителю даются необходимые разъяснения.

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 лицом ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений по вопросам противодействия коррупции, поступивших по "телефону доверия" Управления, назначаемым приказом начальника Управления (далее - ответственное лицо). Обязанности по организации работы по рассмотрению обращений, поступивших по "телефону доверия", возлагаются на лицо, ответственное за работу по профилактике коррупционных и иных правонарушений.

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.

22. Ответственное лицо регистрирует обращения, поступившие по "телефону доверия" Управления, в журнале учета обращений, поступивших по "телефону доверия" Управления социальной политики по Верхнесалдинскому району (далее - журнал учета обращений) (приложение N 2 к настоящему положению), с указанием даты приема и краткого изложения содержания обращения.

23. 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.

24. 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.

25. 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.

26. Проверка фактов, изложенных в обращении, проводится ответственным лицом самостоятельно либо по взаимодействию с органами прокуратуры, правоохранительными органами.

27. 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 30.10.2009 N 968-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".

28. Решение о проведении проверки принимается отдельно в отношении каждого государственного гражданского служащего Управления социальной политики, работника подведомственного учреждения и оформляется в письменной форме.

29. 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 социальной политики, работника подведомственного учреждения 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 в отдел государственной службы и кадров 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, работника подведомственного учреждения, а при наличии уважительной причины - в срок, согласованный с государственным гражданским служащим Управления, работником подведомственного учреждения, информирование о том, какие сведения и соблюдение каких требований к служебному повелению подлежат проверке.

30. При рассмотрении обращений, поступивших по "телефону доверия", и проведении проверки ответственное лицо вправе:

1) опрашивать и получать необходимые пояснения и документы от государственных гражданских служащих Управления, работника подведомственного учреждения;

2) проводить беседу с государственными гражданскими служащими Управления, работниками подведомственного учреждения;

3) изучать представленные государственными гражданскими служащими Управления, работниками подведомственного учреждения пояснения, сведения и материалы;

4) подготавливать для направления в установленном порядке запросы в органы прокуратуры Российской Федерации, силе 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.

31. Ответственное лицо при проведении проверки и рассмотрении обращений, поступивших по "телефону доверия", обеспечивает:

1) анализ сведений, представленных государственными гражданскими служащими Управления, работниками подведомственного 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 государственных гражданских служащих Управления, работников подведомственного 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 соблюдению требований к служебному повелению государственных гражданских служащих и урегулированию конфликта интересов в отношении государственных гражданских служащих Управления социальной политики по Верхнесалдинскому району;

4) подготовку документов для комиссии по противодействию

коррупции Управления социальной политики по Верхнесалдинскому району в отношении государственных гражданских служащих Управления и работников подведомственных учреждений;

5) 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;

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

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

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

34. Информация о результатах рассмотрения обращений, поступивших по "телефону доверия" заносится в журнал учет обращений.

4. Организация работы "телефона доверия"

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

36. Делопроизводитель обеспечивает: прием, первичную обработку обращений, ежедневное преобразование аудиосообщений в текстовую форму путем формирования карточки обращения, ежедневную передачу обращений, поступивших по "телефону доверия" ответственному лицу, учет сообщений, поступающих по "телефону доверия".

37. Ответственное лицо, осуществляет подготовку и предоставление начальнику Управления ежемесячных, полугодового и годового отчета о поступивших по "телефону доверия" обращениях, до 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом, в котором отражает количество, характер и краткое содержание обращений, поступивших по "телефону доверия".

38. 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 помещениях Управления, а также на входах в кабинеты, в которых осуществляется прием граждан, является заместитель начальника Управления.

39. Государственный гражданский служащий, ответственный за работу по профилактике 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 Управлении и

подведомственных учреждениях, принятых мерах по их рассмотрению;

обеспечивает подготовку предложений по реализации мероприятий по противодействию коррупции в Управлении и подведомственных учреждениях.

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

41. 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 и полученных сведений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение N 1
к Положению
о "телефоне доверия" по вопросам
противодействию коррупции
Управления социальной политики
по Верхнесалдинскому району

форма

Карточка обращения,
поступившего по "телефону доверия"
Управления социальной политики по Верхнесалдинскому району

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)