

Утверждено
приказом Управления социальной
политики по Режевскому району
от 31.12.2015 г. № 916
«Об организации «телефона доверия»
по вопросам противодействия
коррупции Управления социальной
политики по Режевскому району»

ПОЛОЖЕНИЕ
о «телефоне доверия» по вопросам противодействия коррупции
Управления социальной политики по Режевскому району

1. Общие положения

1. Настоящее Положение о «телефоне доверия» по вопросам противодействия коррупции Управления социальной политики по Режевскому району (далее — Положение) устанавливает порядок работы «телефона доверия» по вопросам противодействия коррупции Управления социальной политики по Режевскому району (далее – «телефон доверия»), приема, регистрации и рассмотрения обращений, поступивших по «телефону доверия».

2. «Телефон доверия» создан в целях:

- 1) выявления фактов коррупционного поведения сотрудников Управления социальной политики по Режевскому району (далее – Управление), учреждений социального обслуживания, расположенных на территории Режевского ГО (далее – Учреждений);
- 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 сотрудников Управления, Учреждений, а также обеспечения защиты прав и законных интересов граждан;
- 2) заявители — лица, обратившиеся по «телефону доверия» с обращением по вопросам противодействия коррупции в Управлении, Учреждениях;
- 3) обращение по «телефону доверия» - поступившие в Управление сведения 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, 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, Учреждений.

5. Граждане, обратившиеся по «телефону доверия» с обращением, не относящимся к вопросам противодействия коррупции в Управлении, 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 13.00 часов, с 13.48 до 17.00 с понедельника по четверг и с 8.00 до 13.00 часов, с 13.48 до 16.00 в пятницу 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, который обеспечивают первичную обработку обращений.

9. Оператор разъясняет заявителю: «Телефон доверия» Управления социальной политики по Режевскому району, по которому принимается информация о фактах проявления коррупции в Управлении социальной политики по Режевскому району, учреждениях социального обслуживания, расположенных на территории Режевского района, слушаю Вас. Обращения по вопросам, не связанным с противодействием коррупции необходимо направлять почтовым отправлением или на официальный сайт Управления социальной политики по Режевскому району в сети Интернет».

Затем оператор тактично уточняет фамилию, имя и отчество заявителя, контактный телефон, адрес места жительства по которому будет направлен ответ по существу представленной информации, акцентируя внимание, что анонимные обращения остаются без ответа.

«Конфиденциальность обращения гарантируется. Обращаем внимание, что статьей 128.1 Уголовного кодекса Российской Федерации предусмотрена уголовная ответственность за клевету».

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, если сообщение не содержит персональные данные (Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных"), 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. По обращениям, не относящимся к компетенции Управления и к вопросам противодействия коррупции, заявителю даются необходимые разъяснения, о чем делается соответствующая запись в сводке информации.

14. 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.

15. 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.

16. 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»

17. Обязанности по организации работы по рассмотрению обращений, поступивших по «телефону доверия», возлагаются на ведущего специалиста Управления, ответственного за ведение кадровой работы.

18. 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.

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

20. 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.

21. 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.

22. 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.

23. Проверка фактов, изложенных в обращении, проводится ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений по вопросам противодействия коррупции самостоятельно либо во взаимодействии с органами прокуратуры, правоохранительными органами.

24. 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 № 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».

25. Решение о проведении проверки принимается отдельно в отношении каждого сотрудника Управления, Учреждения и оформляется в письменной форме.

26. 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, 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;

- проводить с ним беседу по вопросам, указанным в обращении, поступившим по «телефону доверия»;

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

27. 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, руководителей Учреждений;

2) проводить беседу с государственными гражданскими служащими Управления, руководителями Учреждений;

3) изучать представленные государственными гражданскими служащими Управления, руководителями Учреждений 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.

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

1) анализ сведений, представленных государственными гражданскими служащими Управления, руководителями Учреждений 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 и урегулированию конфликта интересов в отношении государственных гражданских служащих Управления;

- 4) подготовку документов для комиссии Управления по противодействию коррупции в отношении начальника Управления, руководителей Учреждений;
 - 5) подготовку по результатам проверки представления в Департамент кадровой политики Губернатора Свердловской области в отношении начальника Управления, руководителей Учреждений;
 - 6) подготовку необходимых документов и проведение мероприятий в целях реализации рекомендаций (решений) комиссии Управления по соблюдению требований к служебному поведению государственных гражданских служащих Управления 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.
29. По окончании проверки ответственный за организацию работы по рассмотрению обращений по вопросам противодействия коррупции, поступивших по «телефону доверия» Управления социальной политики по Режевскому району, докладывает начальнику Управления о результатах проверки.
30. Ответственный обязан ознакомить с результатами проверки лицо, в отношении которого проводилась проверка.
31. 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»

32. Карточка обращения, поступившего по «телефону доверия» Управления, журнал учета обращений подлежат хранению в течение 5 лет со дня окончания рассмотрения обращения.
33. Оператор обеспечивает: прием, первичную обработку обращений, формирование карточки обращения, передачу обращений, поступивших по «телефону доверия», ответственному за организацию работы по рассмотрению обращений по вопросам противодействия коррупции, поступивших по «телефону доверия» Управления.
34. Ответственный за организацию работы по рассмотрению обращений готовит и представляет в отдел государственной службы и кадров Министерства социальной политики Свердловской области ежемесячные, полугодовые и годовые отчеты 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».
35. 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 ответственный за противодействие коррупции в Управлении.
36. Ведущий специалист Управления, ответственный за ведение кадровой работы:
- проводит по итогам полугодия и за год 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 Учреждениях, принятых мерах по их рассмотрению;
 - обеспечивает подготовку предложений по реализации мероприятий по противодействию коррупции в Управлении и Учреждениях.
37. 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.

Форма

**Карточка обращения,
поступившего по «телефону доверия»
Управления социальной политики по Режевскому 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 определен и/или заявитель номер телефона не сообщил)

Содержание обращения:

Обращение принял:

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

Форма

(ТИТУЛЬНЫЙ ЛИСТ)

Журнал*
учета обращений, поступивших по «телефону доверия»
Управления социальной политики по Режевскому району

СОДЕРЖАНИЕ ЖУРНАЛА

N 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.