Министерство социальной политики
Свердловской области
Государственное автономное учреждение
социального обслуживания
Свердловской области
**«Комплексный центр социального обслуживания населения «Золотая осень» города Нижний Тагил»**
**(ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил»)**

**П Р И К А З**

от 02.09.2019 г. № 105/2

**Об организации работы «телефона доверия» по вопросам противодействия коррупции**

В целях реализации Федерального закона от 25.12.2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции» в ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» (далее - Центр), и совершенствования работы с обращениями граждан по вопросам противодействия коррупции, соблюдения работниками учреждения ограничений, запретов и обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Определить в ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» «телефон доверия» по вопросам противодействия коррупции с номером 8 (3435) 33-59-37.

2. Утвердить Положение о «телефоне доверия» по вопросам противодействия коррупции ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» (Приложение 1).

3. Возложить обязанности оператора по обеспечению приема обращений граждан по вопросам противодействия коррупции по «телефону доверия» на секретаря руководителя – И.Р. Кропотову.

4. Секретарю руководителя И.Р. Кропотовой осуществлять работу с обращениями по вопросам противодействия коррупции, поступившими по «телефону доверия», в соответствии с утвержденным Положением, и передавать поступившие обращения директору.

5. Ответственному лицу за профилактику коррупционных и иных правонарушений Т.В. Васильевой

5.1. Организовать работу по рассмотрению обращений, поступающих на «телефон доверия», на заседании комиссии по противодействию коррупции;

5.2. Осуществлять подготовку ответа на обращение гражданина, его

давшего. В случае, если в обращении не указаны фамилия, имя, отчество или почтовый адрес, ответ на обращение не даётся.

6. Методисту И.Н. Пилипец обеспечить размещение и актуализацию информации о функционировании «телефона доверия» на официальном сайте Центра.

7. Контроль за исполнением настоящего оставляю за собой.

Директор Центра  А.А. Горбунова

Приложение к приказу № 1
от 02.09.2019 г. № 105/2

# Положение
# о «телефоне доверия» по вопросам противодействия коррупции в ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил»

**1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы "телефона доверия" в ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил»** (далее – Центр) по фактам коррупционной направленности и направлено на создание условий для выявления фактов коррупционной направленности, содействие принятию мер, направленных на эффективное предупреждение коррупционных проявлений и борьбу с коррупцией, формирование нетерпимости к коррупционному поведению, а так же для приема, регистрации и рассмотрения обращений, поступивших по «телефону доверия».

**2. Телефон доверия по вопросам противодействия коррупции создан в целях:**

1) выявления фактов коррупционного поведения сотрудников Центра;

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

3) создания дополнительных условий, направленных на обеспечение соблюдения сотрудниками Центра ограничений, запретов и обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов;

4) формирования в коллективе нетерпимости к коррупционному поведению.

**3. Основные понятия, используемые в Положении:**

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

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

3) **обращение по «телефону доверия**» - поступившие в Центр сведения от заявителя о фактах проявления коррупции, о нарушениях сотрудниками Центра ограничений, запретов и обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов, установленных законодательством Российской Федерации;

4) **оператор** - уполномоченное лицо, обеспечивающее прием и первичную обработку обращений, поступивших по «телефону доверия» по вопросам противодействия коррупции.

**4. На «телефон доверия» по вопросам противодействия коррупции принимаются обращения, содержащие сведения:**

1) о коррупционном поведении сотрудников Центра;

2) о нарушениях сотрудниками Центра 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 сотрудников Центра.

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

**6. Организация работы с обращениями граждан** по вопросам противодействия коррупции, поступившими на «телефон доверия», осуществляется в соответствии Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Порядком приема и рассмотрения обращений граждан по вопросам противодействия коррупции в Центре утвержденным приказом директора Центра.

**7. Прием обращений на «телефон доверия»** по вопросам противодействия коррупции осуществляется в рабочие дни в режиме реального времени с 8:30 до 12.00 и с 12.30 до 17:00 часов в форме диалога оператора с заявителем. В выходные или праздничные дни прием обращений на «телефон доверия» не осуществляется.

**8. Прием обращений на «телефон доверия»** по вопросам противодействия коррупции Центра осуществляется оператором, назначенным приказом директора Центра, который обеспечивают первичную обработку обращений.

**9. 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 Центра, либо передать материалы через приемную Центра.

**10. Оператор осуществляет первичную оценку,** документирование и учет сообщений, поступающих на «телефон доверия» по вопросам противодействия коррупции.

**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, настроем агрессивно, доброжелательно и т.д.). Важным моментом в оценке личности заяви-

теля являются меры по выяснению мотивов его обращения на «телефон доверия» (гражданская позиция, месть, психические отклонения и т.п.). Оценка сообщения, поступившего по «телефону доверия» по вопросам противодействия коррупции, производится по следующим основным критериям:

- отнесенность к компетенции Центра;
- 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 на «телефон доверия»,** заносятся оператором в «Журнал регистрации устных обращений граждан».

**13. Обработанные обращения,** занесенные в «Журнал регистрации устных обращений граждан», передаются директору Центра, или лицу, его заменяющему, в течение одного рабочего дня с момента поступления обращения.

**14. На обращения,** не относящиеся к компетенции Центра, 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, на который 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, Центр 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.

**18. Обязанности по организации** работы по рассмотрению обращений, поступивших на «телефон доверия» по вопросам противодействия коррупции, возлагаются на уполномоченного сотрудника Центра, ответственного за работу по профилактике коррупционных и иных правонарушений, при необходимости обращения рассматриваются на заседании комиссии по противодействию коррупции Центра

**19. Рассмотрение обращений,** не относящихся к вопросам противодействия коррупции, поступивших на «телефон доверия» Центра, осуществляется в общем порядке структурными подразделениями Центра, к компетенции которых отнесено рассмотрение соответствующих вопросов. Ответственное лицо регистрирует обращения, поступившие на «телефон доверия» Центра, в «Журнал регистрации устных обращений граждан», с указанием даты приема и краткого изложения содержания обращения.

**20. На рассмотрение директора** Центра или лица, его заменяющего, 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, членов их семей;

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

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

**21. 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.

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

**23. Решение о проведении** проверки принимается отдельно в отношении каждого сотрудника Центра и оформляется в письменной форме.

**24. Ответственное лицо,** при рассмотрении обращений, поступивших на «телефон доверия» по вопросам противодействия коррупции, осуществляет:

1) в течение двух рабочих дней со дня принятия соответствующего решения, уведомляет в письменной форме сотрудника Центра о начале проведения в отношении указанного лица проверки и разъясняет права:

- давать пояснения в письменной форме по вопросам, указанным в обращении, поступившем на «телефон 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, у казанным в обращении, поступившем на «телефон доверия»;

2) в течение семи рабочих дней со дня обращения сотрудника Центра, а при наличии уважительной причины – в срок, согласованный с сотрудником Центра информирует о том, какие сведения и соблюдение каких требований к служебному поведению подлежат проверке.

**25. При рассмотрении обращений,** поступивших на «телефон доверия» по вопросам противодействия коррупции, и проведении проверки ответственное лицо вправе:

1) опрашивать и получать необходимые пояснения и документы от сотрудников Центра

2) проводить беседу с сотрудниками Центра

3) изучать представленные сотрудниками Центра пояснения, сведения и материалы;

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

**26. Ответственное лицо** при проведении проверки и рассмотрении обращений, поступивших на «телефон доверия», обеспечивает:

1) анализ сведений, представленных сотрудниками Центра 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 законодательством, указываются виды не снятых с сотрудников Центра 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 Центра в отношении руководителей и работников Центра;

4) подготовку необходимых документов и проведение мероприятий в целях реализации рекомендаций (решений) Комиссии по противодействию коррупции Центра;

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

**27. По окончании проверки** ответственное лицо докладывает директору Центра о результатах проверки.

**28. Ответственный за работу** по профилактике коррупционных правонарушений Центра обязан ознакомить с результатами проверки лицо, в отношении которого проводилась проверка.

**29. Информация о результатах** рассмотрения обращений, поступивших на «телефон доверия» заносится в «Журнал регистрации устных обращений граждан».

**30. Ответственным лицом** за подготовку и актуализацию информации о работе «телефона доверия» на официальном сайте Центра, за размещение информации о работе «телефона доверия» на информационных стендах, расположенных в помещениях Центра, является юрисконсульт Центра.

**31. Ответственное лицо:**

- проводит по итогам за год анализ и обобщение информации по обращениям граждан, поступившим на «телефон доверия», и обеспечивает подготовку отчета о количестве и содержании поступивших обращений, о причинах коррупционных проявлений в Центре, принятых мерах по их рассмотрению;

**32. Работники, в должностные обязанности** которых входит обработка информации, поступившей на «телефон доверия», и рассмотрение обращений, поступивших на «телефон доверия», несут персональную ответственность по соблюдению конфиденциальности полученных сведений в соответствии с законодательством Российской Федерации.