



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ
СУХОЛОЖСКОГО РАЙОНА»

ПРИКАЗ

« 16 » мая 2016 г.

№ 51

Об организации работы «телефона доверия» по вопросам противодействия коррупции в ГАУ «КЦСОН Сухоложского района»

В целях реализации Федерального закона от 25.12.2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции» в соответствии с приказом МСП СО от 29.06.2015 г. № 413 «Об организации работы «телефона доверия» по вопросам противодействия коррупции»,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Определить в государственном автономном учреждении социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Сухоложского района» «телефон доверия» по вопросам противодействия коррупции с номером 8 (34373) 3-42-65
2. Утвердить Положение о «телефоне доверия» по вопросам противодействия коррупции государственного автономного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Сухоложского района» (прилагается).
3. Назначить ответственным лицом за организацию работы по рассмотрению обращений по вопросам противодействия коррупции, поступающих по «телефону доверия» на Кирееву Ф.Р. – заместителя директора Центра.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор ГАУ «КЦСОН
Сухоложского района»

Н.В. Алимпиева

Утверждено
приказом директора ГАУ
«КЦСОН Сухоложского района»
от «16» мая 2016 г. № 51

ПОЛОЖЕНИЕ
о «телефоне доверия» по вопросам противодействия коррупции ГАУ
«КЦСОН Сухоложского района»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о «телефоне доверия» по вопросам противодействия коррупции ГАУ «КЦСОН Сухоложского района» (далее - Положение) устанавливает порядок работы «телефона доверия» по вопросам противодействия коррупции ГАУ «КЦСОН Сухоложского района» (далее - «телефон доверия»), приема, регистрации и рассмотрения обращений, поступивших по «телефону доверия».

1.2. «Телефон доверия» создан в целях:

- выявления фактов коррупционного поведения сотрудников ГАУ «КЦСОН Сухоложского района» (далее- Центр);
- разработки и принятия мер, направленных на профилактику коррупционных правонарушений в Центре;
- 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, установленных законодательством Российской Федерации;
- формирования в обществе нетерпимости к коррупционному поведению.

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

- «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;

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

- обращение по «телефону доверия» - поступившие в Центр сведения от заявителя о фактах проявления коррупции в Центре, 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;

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

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

- о коррупционном поведении сотрудников Центра;
- 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;
- о возможном конфликте интересов в действиях сотрудников Центра;
- граждане, обратившиеся по «телефону доверия» с обращением, не относящимся к вопросам противодействия коррупции в Центре, информируются о порядке направления обращений по иным вопросам;
- организация работы с обращениями граждан по вопросам противодействия коррупции, поступившими по «телефону доверия», осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

2.1. Прием обращений по «телефону доверия» осуществляется в рабочие дни в режиме реального времени с 8.00 до 17.15 часов в форме диалога оператора с заявителем. В выходные или праздничные дни прием обращений по «телефону доверия» не осуществляется.

Прием обращений по «телефону доверия» Центра осуществляется ответственным лицом, назначенным приказом директора ГАУ «КЦСОН Сухоложского района», который обеспечивает первичную обработку обращений.

Ответственное лицо осуществляет первичную оценку, документирование и учет сообщений, поступающих по «телефону доверия». 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 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. Обращения, поступившие по «телефону доверия», заносятся оператором в карточку обращения, поступившего по «телефону доверия» Центра (приложение № 1 к настоящему положению). Обработанные обращения, занесенные в карточку обращения, передаются директору Центра, в течение одного рабочего дня с момента поступления обращения. По обращениям, не относящимся к компетенции Центра и к вопросам противодействия коррупции, заявителю даются необходимые разъяснения, о чем делается соответствующая запись в сводке информации.

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. 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. 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.

2.2. Рассмотрение обращений, поступивших по «телефону доверия»

Обязанности по организации работы по рассмотрению обращений, поступивших по «телефону доверия», возлагаются на сотрудника Центра, назначенного приказом директора Центра ответственным за работу по профилактике коррупционных и иных правонарушений. Рассмотрение обращений, не относящихся к вопросам противодействия коррупции, поступивших по «телефону доверия» Центра, осуществляется в общем порядке структурными подразделениями Центра, к компетенции которых отнесено рассмотрение соответствующих вопросов. Ответственное лицо регистрирует обращения, поступившие по «телефону доверия» Центра, в журнале учета обращений, поступивших, по «телефону

доверия» ГАУ «КЦСОН Сухоложского района» (далее журнал учета обращений) (приложение № 2 к настоящему положению), с указанием даты приема и краткого изложения содержания обращения.

Ответственное лицо проводит оценку обращения, поступившего по «телефону доверия», по следующим основным критериям:

- отнесенность к компетенции Центра;
- 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.

На рассмотрение директору Центра в обязательном порядке направляются обращения, требующие незамедлительного реагирования, в том числе содержащие следующие сведения:

- об угрозе совершения терактов и физического насилия в отношении работников сферы социальной защиты населения и членов их семей;

- о совершении работниками сферы социальной защиты действий, повлекших причинение вреда здоровью и жизни граждан, их имуществу, безопасности государства;

- 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.

- 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.

- проверка фактов, изложенных в обращении, проводится ответственным самостоятельно либо во взаимодействии с органами прокуратуры, правоохранительными органами.

- решение о проведении проверки принимается отдельно в отношении каждого сотрудника Центра и оформляется в письменной форме.

- 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 сотрудника

Центра 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 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 сотрудника Центра, а при наличии уважительной причины - в срок, согласованный с сотрудником Центра, информирование о том, какие сведения и соблюдение каких требований к служебному поведению подлежат проверке.

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

- опрашивать и получать необходимые пояснения и документы от сотрудников Центра;

- проводить беседу с сотрудниками Центра;

- изучать представленные сотрудниками Центра пояснения, сведения и материалы;

- 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;

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

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

- анализ сведений, представленных сотрудниками Центра в соответствии с законодательством Российской Федерации и Свердловской области о противодействии коррупции;

- подготовку доклада о результатах проверки, в котором наряду с другими сведениями, предусмотренными федеральным законом, 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;

- подготовку документов для комиссии Центра по соблюдению требований к служебному поведению и урегулированию конфликтов, возникающих в трудовом коллективе;

- подготовку документов для комиссии Центра по противодействию коррупции в отношении сотрудников Центра;

- подготовку необходимых документов и проведение мероприятий в целях реализации рекомендаций (решений) комиссии Центра по соблюдению требований к служебному поведению и урегулированию конфликтов, возникающих в трудовом коллективе и комиссии Центра по противодействию коррупции;

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

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

2.6. 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.

3. Организация работы «телефона доверия»

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

3.2. Сотрудник Центра, назначенный приказом как **ответственное лицо** обеспечивает: прием, первичную обработку обращений, формирование карточки обращения (Приложение № 1), передачу обращений, поступивших по «телефону доверия», директору Центра. Готовит и представляет **ответственному** за противодействие коррупции в Центре 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».

3.3. Ответственным 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, а также на входах в кабинеты, в которых осуществляется

прием граждан, является **ответственный** за противодействие коррупции в Центре.

3.4. Сотрудник Центра, **ответственный** за работу по профилактике коррупционных и иных правонарушений:

- 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 Центре, принятых мерах по их рассмотрению;

- обеспечивает подготовку предложений по реализации мероприятий по противодействию коррупции в Центре.

3.5 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 ГАУ
«КЦСОН Сухоложского района»,
утвержденному приказом
директора
от «16» мая 2016 год № 55

Форма

Карточка обращения, поступившего по «телефону доверия»

ГАУ «КЦСОН Сухоложского района»

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 заявитель номер телефона не сообщил, телефон не определяется)

Содержание
обращения: _____

Обращение принял: _____

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

Приложение № 2
к Положению о «телефоне
доверия» по вопросам
противодействия коррупции ГАУ
«КЦСОН Сухоложского района»,
утвержденному приказом
директора
от «16» мая 2016 год № 55

Форма

(ТИТУЛЬНЫЙ ЛИСТ)

Журнал*

учета обращений, поступивших по «телефону доверия»

ГАУ «КЦСОН Сухоложского района»

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)