

**Государственное автономное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Пышминского района»**

Положение о «телефоне доверия»

П – 50 – 2017

Экземпляр № 1

стр.1 из 8

УТВЕРЖДЕНО:

Приказом № 57-2 от 03.07.2017 г.

ПОЛОЖЕНИЕ «О ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ»

П – 50 – 2017

Дата введения: «01» июля 2017 года

**п.г.т. Пышма
2017 г.**

1. Общие положения

1.1. Положение о «Телефоне доверия» по вопросам противодействия коррупции (далее – Положение) ГАУ «СРЦН Пышминского района» (далее – Учреждение) устанавливает порядок работы «Телефона доверия» по вопросам противодействия коррупции (далее – Телефон доверия) Учреждения, приема, регистрации и рассмотрения обращений, поступивших по Телефону доверия.

1.2. Телефон доверия создан в целях:

- выявления фактов коррупционного поведения работников Учреждения.
- разработки и принятия мер, направленных на профилактику коррупционных правонарушений в Учреждении;
- создания дополнительных условий, направленных на обеспечение соблюдения работниками Учреждения ограничений, запретов и обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов, установленных действующим законодательством Российской Федерации;
- формирования в обществе нетерпимости к коррупционному поведению.

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

- Телефон доверия – канал телефонной связи с гражданами, созданный в целях оперативного реагирования на возможные коррупционные проявления в деятельности работников Учреждения, а также обеспечения защиты прав и законных интересов граждан;
- заявители – лица, обратившиеся по Телефону доверия с обращением по вопросам противодействия коррупции в Учреждении;
- обращение по Телефону доверия – поступившие в Учреждение сведения от заявителя о фактах проявления коррупции в Учреждении, о нарушениях работниками Учреждения ограничений, запретов и обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов, установленных действующим 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 работников Учреждения;
- о нарушениях работниками Учреждения ограничений и запретов, обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов, установленных действующим законодательством Российской Федерации;
- о возможном конфликте интересов в действиях работников Учреждения.

1.5. Граждане, обратившиеся по Телефону доверия с обращением, не относящимся к вопросам противодействия коррупции в Учреждении, информируются о порядке направления обращений по иным вопросам.

1.6. Организация работы с обращениями граждан по вопросам противодействия коррупции, поступившими по Телефону доверия, осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 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 по номеру телефона +7(34372) 2-45-96 в рабочие дни с понедельника по четверг с 8.00 до 17.15 часов, в пятницу с 8.00 до 16.00 часов, по местному времени, в форме диалога оператора с заявителем.

В выходные или праздничные дни прием обращений по Телефону доверия не осуществляется.

2.2. Прием обращений по Телефону доверия Учреждения осуществляется оператором, назначенным приказом директора Учреждения, который обеспечивают первичную обработку обращений.

Оператор представляется заявителю: «Телефон доверия ГАУ «СРЦН Пышминского района», 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 электронный адрес Учреждения либо передать материалы через приемную Учреждения.

2.3. Оператор осуществляет первичную оценку, документирование и учет сообщений, поступающих по Телефону доверия.

2.4. 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 отклонения и т.п.).

Оценка сообщения, поступившего по Телефону доверия, производится по следующим основным критериям:

- отнесенность к компетенции Учреждения;
- 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.

2.5. Обращения, поступившие по Телефону доверия, заносятся оператором в Карточку обращения, поступившего по «Телефону доверия» Учреждения (далее – Карточка) (Приложение №1).

2.6. Обработанные обращения, занесенные в Карточку, передаются директору Учреждения, в течение одного рабочего дня с момента поступления обращения.

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

2.8. 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.

2.9. Обращения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Учреждение вправе оставить без рассмотрения и ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.10. 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 действующим законодательством Российской Федерации.

3. Рассмотрение обращений, поступивших по телефону доверия

3.1. Обязанности по организации работы по рассмотрению обращений, поступивших по Телефону доверия, возлагаются на работника Учреждения, назначенного приказом директора Учреждения ответственным за реализацию мер по предупреждению коррупции (далее – Ответственный).

3.2. Рассмотрение обращений, не относящихся к вопросам противодействия коррупции, поступивших по Телефону доверия Учреждения, осуществляется в общем порядке структурными подразделениями Учреждения, к компетенции которых отнесено рассмотрение соответствующих вопросов.

3.3. Оператор регистрирует обращения, поступившие по Телефону доверия Учреждения, в Журнале учета обращений, поступивших по «Телефону доверия» ГАУ «СРЦН Пышминского района» (далее – Журнал) (Приложение №2), с указанием даты приема и краткого изложения содержания обращения.

3.4. Оператор проводит оценку обращения, поступившего по Телефону доверия, по следующим основным критериям:

- отнесенность к компетенции Учреждения;
- 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.

3.5. На рассмотрение директора Учреждения, в обязательном порядке, направляются обращения, требующие незамедлительного реагирования.

3.6. 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.

3.7. Проверка фактов, изложенных в обращении, проводится ответственным самостоятельно либо во взаимодействии с правоохранительными органами.

3.8. Решение о проведении проверки принимается отдельно в отношении каждого работника Учреждения и оформляется в письменной форме.

3.9. Ответственный, при рассмотрении обращений, поступивших по Телефону доверия, в течение двух рабочих дней, со дня принятия соответствующего решения, уведомляет, в письменной форме, работника Учреждения о начале проведения в отношении указанного лица проверки и разъясняет следующие права:

- 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;

3.10. При рассмотрении обращений, поступивших по Телефону доверия, и проведении проверки Ответственный вправе:

- опрашивать и получать необходимые пояснения и документы от работников Учреждения;
- проводить беседу с работниками Учреждения;
- изучать представленные работниками Учреждения пояснения, сведения и материалы;
- подготавливать для направления, в установленном порядке, запросы в государственные органы, органы местного самоуправления, на предприятия, в учреждения, организации и общественные объединения, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Свердловской области о противодействии коррупции;
- получать от физических лиц, с их согласия, необходимую информацию.

3.11. Ответственный, при проведении проверки и рассмотрении обращений, поступивших по Телефону доверия, обеспечивает:

- анализ сведений, представленных работниками Учреждения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Свердловской области о противодействии коррупции;

- подготовку доклада о результатах проверки, в котором наряду с другими сведениями, предусмотренными действующим законодательством Российской Федерации, указываются виды не снятых с работника 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;

- подготовку документов для Комиссии по противодействию коррупции Учреждения в отношении работников Учреждения;

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

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

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

3.12. По окончании проверки Ответственный докладывает директору Учреждения о результатах проверки.

3.13. Ответственный Учреждения обязан ознакомить с результатами проверки лицо, в отношении которого проводилась проверка.

3.14. Информация о результатах рассмотрения обращений, поступивших по Телефону доверия заносится в Журнал и в установленном порядке направляется в уполномоченный орган по противодействию коррупции в Свердловской области.

4. Организация работы телефона доверия

4.1. Карточка, Журнал подлежат хранению в течение 5 лет, со дня окончания рассмотрения обращения.

4.2. Работник Учреждения, назначенный оператором, обеспечивает прием, первичную обработку обращений, формирование Карточки, передачу обращений, поступивших по Телефону доверия, Ответственному Учреждения. Готовит и представляет Ответственному Учреждения 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.

4.3. Ответственный проводит работу по подготовке и актуализации информации о работе Телефона доверия на сайте Учреждения, по размещению информации о работе Телефона доверия на информационных стендах, расположенных в помещениях Учреждения.

4.4. Работник Учреждения, ответственный за реализацию мер по предупреждению коррупции в Учреждении:

- 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 Учреждении, принятых мерах по их рассмотрению;

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

4.5. Работники Учреждения, которые обрабатывают информацию, поступившую по Телефону доверия, и рассматривают обращения, поступившие по Телефону доверия, несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5. Заключительные положения

5.1. Настоящее Положение вводится в действие с момента утверждения.

5.2. Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся по мере необходимости.

5.3. В случаях, не предусмотренных настоящим Положением, применяются нормы действующего законодательства Российской Федерации.

Приложение №1
к Положению о «Телефоне
доверия» по вопросам
противодействия коррупции
ГАУ «СРЦН Пышминского района»

Карточка обращения, поступившего по «Телефону доверия»
ГАУ «СРЦН Пышминского района»

Дата, время: _____.
(Указывается дата, время поступления обращения на «Телефон доверия»)

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: _____
(Указывается номер телефона, с которого звонил
и/или сообщил заявитель либо делается запись о том, что телефон не определен и/или
заявитель номер телефона не сообщил)

Содержание обращения: _____

Сообщение принял:
« ____ » _____ 20 ____ г.

(Должность, Ф.И.О. лица, принявшего обращение)

(Подпись)

Приложение №2
к Положению о «Телефоне
доверия» по вопросам
противодействия коррупции
ГАУ «СРЦН Пышминского района»

Журнал*
учета обращений, поступивших по «Телефону доверия»
ГАУ «СРЦН Пышминского района»

№ ПП	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)
1	2	3	4	5

* Журнал должен быть прошит, пронумерован и заверен печатью