

Министерство социальной политики Свердловской области
государственное автономное учреждение социального обслуживания
Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Каравелла»
Верх-Исетского района города Екатеринбурга»

ПРИКАЗ

«28» 01 2020 г.

№ 25 - ОД

Об организации работы «телефона доверия»
по вопросам противодействия коррупции
в государственном автономном учреждении
социального обслуживания Свердловской
области «Центр социальной помощи семье и детям
«Каравелла» Верх-Исетского района города Екатеринбурга»

В целях реализации Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О
противодействии коррупции» и совершенствования работы с обращениями граждан по
вопросам противодействия коррупции, в связи с изменением юридического адреса
организации **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Считать утратившим силу приказ от 04.05.2016 года № 114-ОД «Об организации работы «телефона доверия» по вопросам противодействия коррупции в государственном автономном учреждении социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Каравелла» Верх-Исетского района города Екатеринбурга».
2. Определить в государственном автономном учреждении социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Каравелла» Верх-Исетского района города Екатеринбурга» «телефон доверия» по противодействию коррупции с номером +7(343) 232-42-33.
3. Утвердить Положение о «телефоне доверия» по противодействию коррупции в государственном автономном учреждении социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Каравелла» Верх-Исетского района города Екатеринбурга» (приложение).
4. Возложить обязанности по обеспечению приема обращений граждан по вопросам противодействия коррупции по «телефону доверия» на специалиста по кадрам Горину Елену Анатольевну.
5. Ответственному за размещение информации на сайте учреждения – специалисту по социальной работе Конаковой Анне Дмитриевне – организовать размещение информации о «телефоне доверия» на официальном сайте государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Каравелла» Верх-Исетского района города Екатеринбурга».
6. Юрисконсульту Бабушкиной Анне Анатольевне обеспечить размещение и актуализацию информации о функционировании «телефона доверия» на информационных стендах учреждения.
7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

Молокова О.В.

С приказом ознакомлен(а):

Директор О.В. Молокова

УТВЕРЖЕНО

приказом директора ГАУ «ЦСПСиД
«Каравелла» Верх-Исетского района
города Екатеринбурга»
от 18 января 2010 г. № 25-ОД
«Об организации работы «телефона
доверия» по вопросам противодействия
коррупции в государственном автономном
учреждении социального обслуживания
Свердловской области «Центр социальной
помощи семье и детям
«Каравелла» Верх-Исетского района
города Екатеринбурга»»

ПОЛОЖЕНИЕ

о «телефоне доверия» по вопросам противодействия коррупции
государственного автономного учреждения социального обслуживания населения
Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Каравелла»
Верх-Исетского района города Екатеринбурга»

1. Общие положения

2.

1.1. Настоящее Положение о «телефоне доверия» по вопросам противодействия коррупции государственного автономного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Каравелла» Верх-Исетского района города Екатеринбурга» (далее - Положение) устанавливает порядок работы «телефона доверия» по вопросам противодействия коррупции государственного автономного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Каравелла» Верх-Исетского района города Екатеринбурга» (далее - «телефон доверия»).

1.2. «Телефон доверия создан» в целях:

1) выявления фактов коррупционного поведения работников государственного автономного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Каравелла» Верх-Исетского района города Екатеринбурга» (далее - Учреждение);

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

3) формирования в обществе нетерпимости к коррупционному поведению.

1.3. 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 работников Учреждения, а также обеспечения защиты прав и законных интересов граждан;

2) Техническое обеспечение «телефона доверия» - поддержание в рабочем состоянии системы «телефона доверия», обеспечение бесперебойного приема поступивших обращений;

3) Заявитель- лица, обратившиеся по «телефону доверия» с обращением по вопросам противодействия коррупции в Учреждении;

4) Обращение по «телефону доверия» - поступившие в Учреждение сведения от заявителя о фактах проявления коррупции в Учреждении о нарушении работниками, установленных в целях противодействия коррупции, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов, установленных для работников законодательством Российской Федерации;

5) Оператор – уполномоченное лицо, обеспечивающее приём и первичную обработку обращений, поступивших по «телефону доверия».

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

- 1) О коррупционном поведении работников Учреждения;
- 2) О возможном конфликте интересов в действиях работников Учреждения.

1.5. Граждане, обратившиеся по «телефону доверия» с обращением, 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 требованиями законодательства Российской Федерации о порядке рассмотрения обращений граждан.

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

2.1. Прием обращений по «телефону доверия» осуществляется в рабочие дни в режиме реального времени понедельник-четверг с 9.00 до 18.00 часов и в пятницу с 9.00 до 17.00 часов. В выходные или праздничные дни прием обращений по «телефону доверия» не осуществляется.

2.2. Прием обращений по «телефону доверия» осуществляется оператором Учреждения, который обеспечивает первичную обработку обращений.

2.3. Оператор тактично выясняет 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. Если у заявителя имеются документальные материалы, следует предложить ему переслать их по факсимильной связи или по электронной почте на официальный электронный адрес Учреждения.

2.4. Оператор осуществляет первичную оценку, документирование и учет сообщений, поступающих по «телефону доверия».

2.5. Оценка сообщения, поступившего по «телефону доверия», производится по основным критериям: отнесенность к компетенции Учреждения, отнесенность к вопросам противодействия коррупции, полнота информации, достоверность сведений, содержащихся в обращении.

2.6. Обращения, поступившие по «телефону доверия», заносятся оператором в карточку обращения, поступившего по «телефону доверия» Учреждения (Приложение 2).

2.7. Обработанные обращения, занесенные в карточку обращения, передаются на регистрацию в течении одного рабочего дня с момента поступления обращения.

2.8. По обращениям, не относящимся к компетенции Учреждения по вопросам противодействия коррупции, заявителю даются необходимые разъяснения, о чем делается соответствующая запись.

2.9. 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.

2.10. Обращения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Учреждение оставляет без рассмотрения и ответа.

2.11. 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.

4. Рассмотрение обращений, поступивших по «телефону доверия»

4.1. Организация рассмотрения обращений по вопросам противодействия коррупции, поступивших по «телефону доверия» Учреждения, осуществляется лицом, ответственным за работу по профилактике коррупционных и иных правонарушений (далее – ответственное лицо).

4.2. 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.

4.3. Ответственное лицо регистрирует обращения, поступившие «телефону доверия» Учреждения, в журнале учёта обращений, поступивших по «телефону доверия» (далее - журнал учёта обращений) (Приложение 2), с указанием даты приёма и краткого изложения содержания обращения.

4.4. Ответственное лицо 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.

4.5. На рассмотрение Учреждения 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.

4.6. 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.

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

4.8. Ответственное лицо при рассмотрении обращений, поступивших по «телефону доверия» осуществляет:

- 1) в течение двух рабочих дней со дня принятия соответствующего решения уведомляет в письменной форме работника Учреждения, руководителя 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 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 работника Учреждения а при наличии уважительной причины - в срок, согласованный с работником Учреждения информирование о том, какие сведения и соблюдение каких требований к служебному поведению подлежат проверке.

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

- 1) запрашивать и получать необходимые пояснения и документы от работников Учреждения;
- 2) проводить беседу с работниками Учреждения;
- 3) изучать представленные работниками Учреждения 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.

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

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

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

4.11. По окончании проверки ответственное лицо Учреждения докладывает руководителю Учреждения о результатах проверки.

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

4.13. Информация о результатах рассмотрения обращений, поступивших по «телефону доверия» заносится в журнал учёта обращений.

5. Организация работы «телефона доверия»

5.1. Для сбора и обработки информации, поступающей по «телефону доверия», выделяется телефонный номер.

5.2. Карточка обращения, поступившего по «телефону доверия» Учреждения, журнал учёта обращений подлежат хранению в течение 5 лет со дня окончания рассмотрения обращения.

5.3. Размещение информации о работе «телефона доверия» на официальном сайте Учреждения в сети Интернет осуществляется программистом Учреждения.

5.4. Ответственным за подготовку и актуализацию информации о работе «телефона доверия» на официальном сайте Учреждения, за размещение информации о работе «телефона доверия» на информационных стендах, расположенных в помещениях Учреждения, является ответственный за работу по профилактике коррупционных и иных правонарушений.

5.5. 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 Учреждении, принятых мерах по их рассмотрению; обеспечивает подготовку предложений по реализации мероприятий по противодействию коррупции в Учреждении.

5.6. Работник, в должностные обязанности которого входит обработка информации, поступившей по «телефону доверия», и рассмотрение обращений, поступивших по «телефону доверия», несёт персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1

к Положению о «телефоне доверия» по
вопросам противодействия коррупции
государственного автономного учреждения
социального обслуживания Свердловской
области «Центр социальной помощи семье
и детям «Каравелла» Верх-Исетского
района города Екатеринбурга»,
утвержденному приказом директора
учреждения
от 18.01.2020 № 15-02

**Карточка обращения, поступившего по «телефону доверия»
государственного автономного учреждения социального обслуживания
Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Каравелла» Верх-
Исетского района города Екатеринбурга»**

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)

Приложение № 2

к Положению о «телефоне доверия» по
вопросам противодействия коррупции
государственного автономного учреждения
социального обслуживания Свердловской
области «Центр социальной помощи семье
и детям «Каравелла» Верх-Исетского
района города Екатеринбурга»,
утвержденному приказом директора
учреждения
от 28.01.2020 № 25.00

(ТИТУЛЬНЫЙ ЛИСТ)

Журнал *

учета обращений, поступивших по «телефону доверия»
государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской
области «Центр социальной помощи семье и детям «Каравелла» Верх-Исетского района
города Екатеринбурга»

СОДЕРЖАНИЕ ЖУРНАЛА

№ п/п	Дата и время поступления обращений	Фамилия Имя Отчество, адрес места жительства, контрактный телефон заявителя	Краткое содержание обращения	Информация о результатах рассмотрения обращения (кому направлено для рассмотрения, принятые меры)

* Журнал должен быть прошит, пронумерован и заверен печатью Учреждения