

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о «Телефоне доверия» по вопросам противодействия коррупции в**  
**ГБОУ СО «ЦПМСС «Эхо».**

**Общие положения**

1. Настоящее Положение о «Телефоне доверия» по вопросам противодействия коррупции в ГБОУ СО «ЦПМСС «Эхо» (далее - Положение) устанавливает порядок работы «Телефона доверия» по вопросам противодействия коррупции, приема, регистрации и рассмотрения обращений, поступивших по «Телефону доверия».

2. «Телефон доверия» по вопросам противодействия коррупции в ГБОУ СО «ЦПМСС «Эхо» (далее – «Телефон доверия») создан в целях:

1) выявления фактов коррупционного поведения сотрудников и руководителей ГБОУ СО «ЦПМСС «Эхо» (далее – Центр).

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

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

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 и руководителей Центра, а также обеспечения защиты прав и законных интересов граждан;

2) **заявитель** - лицо, обратившееся по «Телефону доверия» с заявлением по вопросам противодействия коррупции в Центре;

3) **обращение по «Телефону доверия»** — поступившие в Центр сведения от заявителя о фактах проявления коррупции в Центре, о нарушениях сотрудниками и руководителями 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».

4. По «Телефону доверия» принимаются обращения, содержащие сведения:

1) о коррупционном поведении сотрудников и руководителей Центра;

2) о нарушениях сотрудниками и руководителями 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 и руководителей Центра.

5. Граждане, обратившиеся по «Телефону доверия» с заявлением, не относящимся к вопросам противодействия коррупции в Центре, 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 Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

7. Прием обращений по «Телефону доверия» осуществляется в рабочие дни в режиме реального времени с 9.00 до 16.00 часов в форме диалога оператора с заявителем. В выходные или праздничные дни прием обращений по «Телефону доверия» не осуществляется.

8. Прием обращений по «Телефону доверия» Центра осуществляется оператором, назначенным приказом директора Центра, который обеспечивает первичную обработку обращений.

9. Оператор представляется заявителю: «Телефон доверия ГБОУ СО «ЦПМСС «Эхо», слушаю Вас». Затем тактично уточняет фамилию, имя и отчество заявителя, его место жительства, номер телефона или иной способ связи с ним. 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 Центра либо передать материалы через приемную Центра.

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 личности заявителя и оценка самого сообщения.

Оценка личности 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.

12. Обращения, поступившие по «Телефону доверия», заносятся оператором в Карточку обращения, поступившего по «Телефону доверия» (приложение № 1 к настоящему Положению).

13. Обязанности по организации работы по рассмотрению обращений, поступивших по «Телефону доверия», возлагаются на сотрудника, утвержденного приказом Центра, - ответственного за работу по профилактике коррупционных правонарушений (далее – ответственное лицо). При необходимости обращения рассматриваются на заседании Комиссии по противодействию коррупции.

14. Обработанные обращения, занесенные в Карточку обращения, передаются ответственному за работу по профилактике коррупционных правонарушений в течение одного рабочего дня с момента поступления обращения.

15. По обращениям, не относящимся к компетенции Центра и к вопросам противодействия коррупции, заявителю даются необходимые разъяснения, о чем делается соответствующая запись в Карточке обращения.

16. 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.

17. 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.

18. 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.

19. Рассмотрение обращений, не относящихся к вопросам противодействия коррупции, поступивших по «Телефону доверия» Центра, осуществляется в общем порядке структурными подразделениями учреждения, к компетенции которых отнесено рассмотрение соответствующих вопросов.

Оператор регистрирует обращения в журнале учета обращений, поступивших по «Телефону доверия» (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 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.

21. На рассмотрение директора Центра или лица его заменяющего в обязательном порядке направляются обращения, требующие незамедлительного реагирования.

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 по компетенции.

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

24. Решение о проведении проверки принимается отдельно в отношении каждого работника Центра и оформляется в письменной форме.

25. 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 работника Центра о начале проведения в отношении его 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.

26. При рассмотрении обращений, поступивших по «Телефону доверия», 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) подготавливать для направления в установленном порядке запросы в органы прокуратуры Российской Федерации, иные государственные органы, органы местного самоуправления, 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.

27. Ответственное лицо при проведении проверки и рассмотрении обращений, поступивших по «Телефону 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 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;

3) подготовку документов для Комиссии Центра по соблюдению требований к служебному поведению и урегулированию конфликта интересов в отношении сотрудников Центра;

4) подготовку документов для Комиссии Центра по противодействию коррупции в отношении руководителей и работников Центра;

5) подготовку необходимых документов и проведение мероприятий в целях реализации рекомендаций (решений) Комиссии по соблюдению требований к служебному поведению сотрудников Центра и урегулированию конфликта интересов и Комиссии учреждения по противодействию коррупции;

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

28. По окончании проверки ответственный докладывает директору Центра о результатах проверки.

29. Ответственный Центра обязан ознакомить с результатами проверки лицо, в отношении которого проводилась проверка.

30. Информация о результатах рассмотрения обращений, поступивших по «Телефону доверия», заносится в журнал учета обращений по противодействию коррупции.

31. Карточка обращения, поступившего по «Телефону доверия» Центра, Журнал учета обращений подлежат хранению в течение 5 лет со дня окончания рассмотрения обращения.

32. Обязанность 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 ответственным за противодействие коррупции в Центре.

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

проводит по итогам года анализ и обобщение информации по обращениям граждан, поступившим по «Телефону доверия»;

обеспечивает подготовку отчета о количестве и содержании поступивших обращений, о причинах коррупционных проявлений в Центре, принятых мерах по их рассмотрению.

34. 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  
в ГБОУ СО «ЦПМСС «Эхо»  
утвержденному приказом  
от 01.08 2016 г. № 86

### КАРТОЧКА обращения, поступившего на «Телефон доверия» по вопросам противодействия коррупции в ГБОУ СО «ЦПМСС «Эхо»

<b>Дата, время</b>	
	(указывается дата, время поступления сообщения (число, месяц, год, час., мин.))
<b>Фамилия, имя, отчество:</b>	
	(указывается Ф.И.О. либо делается запись о том, что абонент Ф.И.О. не сообщил)
<b>Место проживания:</b>	
	(указывается адрес)
(почтовый индекс, республика, область, район, населенный пункт, название улицы, дом, корпус, квартира)	
либо делается запись о том, что адрес не сообщен)	
<b>Контактный телефон:</b>	
	(номер телефона, с которого звонил и/или который сообщен) (либо делается запись о том, что телефон не определен и/или абонент номер телефона не сообщил)
<b>Содержание обращения:</b>	
<b>Обращение принял:</b>	
	(должность, фамилия и инициалы, подпись лица, принявшего сообщение)
<b>Результат рассмотрения:</b>	
	(куда направлено (номер, дата исходящего письма))

