

**Согласовано:**

Председатель ППО



А.П.Скрементова.

**Утверждаю:**

Начальник



Н.Д.Кафанова.

**ПОРЯДОК РАБОТЫ ТЕЛЕФОНА ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ  
ПО ФАКТАМ КОРРУПЦИИ**

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящий порядок работы телефона «горячей линии» по фактам коррупции в ГКУ ОСЗН Жуковского р-на (далее – «порядок», телефон «горячей линии») устанавливает правила приема, регистрации и рассмотрения обращений граждан, поступивших по телефону «горячей линии».

1.2. Правовую основу работы телефона «горячей линии» составляют:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный Закон от 25.12.2008 года № 273-ФЗ "О противодействии коррупции";
- Национальный план, утвержденный Указом Президента Российской Федерации от 01 апреля 2016 года № 147 «О национальном плане противодействия коррупции на 2016-2017 годы».

## **2. ТЕЛЕФОН «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» СОЗДАН В ЦЕЛЯХ:**

2.1. Выявления фактов коррупционного поведения сотрудников ГКУ ОСЗН Жуковского р-на (далее – учреждение).

2.2. Разработки и принятия мер, направленных на профилактику коррупционных правонарушений в учреждении.

2.3. Создания дополнительных условий, направленных на обеспечение соблюдения сотрудниками учреждения ограничений, запретов и обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции.

2.4. Формирования в обществе нетерпимости к коррупционному поведению.

## **3. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ПОРЯДКЕ, ИМЕЮТ СЛЕДУЮЩЕЕ ЗНАЧЕНИЕ**

3.1. «Горячая линия» — канал телефонной связи с гражданами, созданный в целях оперативного реагирования на возможные коррупционные проявления в деятельности сотрудников учреждения, а также обеспечения защиты прав и законных интересов граждан.

3.2. Заявители — лица, обратившиеся по телефону "горячей линии" с обращением по вопросам противодействия коррупции в учреждение.

3.3. Обращение по телефону "горячей линии" — поступившие в учреждение, сведения от заявителя о фактах проявления коррупции в учреждении, о нарушениях сотрудниками учреждения ограничений, запретов и обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции.

3.4. Оператор — уполномоченное лицо, обеспечивающее прием и первичную обработку обращений, поступивших по телефону "горячей линии».

#### **4. ПО ТЕЛЕФОНУ «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» ПРИНМАЮТСЯ ОБРАЩЕНИЯ, СОДЕРЖАЩИЕ СВЕДЕНИЯ**

- 4.1. О коррупционном поведении сотрудников учреждения.
- 4.2. О нарушениях сотрудниками учреждения ограничений и запретов, обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции.
- 4.3. О возможном конфликте интересов в действиях сотрудников учреждения.
- 4.4. Граждане, обратившиеся по телефону "горячей линии" с обращением, не относящимся к вопросам противодействия коррупции в учреждении, информируются о порядке направления обращений по иным вопросам.
- 4.5. Организация работы с обращениями граждан по вопросам противодействия коррупции, поступившими по телефону «горячей линии», осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

#### **5. ПРИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ПО ТЕЛЕФОНУ «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» И ИХ ПЕРВИЧНАЯ ОБРАБОТКА**

- 5.1. Прием обращений по телефону "горячей линии" осуществляется:
  - по номеру телефона учреждения 8 48 334 3-03-35;
  - в пятницу с 14.00 до 16.00 часов в форме диалога оператора с заявителем.
- 5.2. Прием обращений по телефону "горячей линии" в учреждении осуществляется оператором, назначенным приказом начальник учреждения, который обеспечивают первичную обработку обращений.
- 5.3. Оператор представляется заявителю: "Горячая линия ГКУ ОСЗН Жуковского р-на, 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 "горячей линии" 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 учреждения либо передать материалы через приемную учреждения.
- 5.4. Оператор осуществляет первичную оценку, документирование и учет сообщений, поступающих по телефону "горячей линии».

5.5. Первичная оценка сообщений по телефону "горячей линии" 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 "горячей линии" (гражданская позиция, месть, психические отклонения и т.п.).

Оценка сообщения, поступившего, по телефону "горячей линии", 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.

5.6. Обращения, поступившие по телефону "горячей линии", заносятся оператором в карточку обращения, поступившего по телефону "горячей линии" учреждения (приложение № 1 к настоящему порядку).

5.7. Обработанные обращения, занесенные в карточку обращения, передаются начальнику учреждения или лицу его заменяющему, в течение одного рабочего дня с момента поступления обращения.

5.8. По обращениям, не относящимся к компетенции учреждения и к вопросам противодействия коррупции, заявителю даются необходимые разъяснения, о чем делается соответствующая запись в сводке информации.

5.9. В случае если в обращении не указана фамилия гражданина направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

5.10. 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.

5.11. 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.

## **6. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ ПО ТЕЛЕФОНУ «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»**

6.1. Обязанности по организации работы, по рассмотрению обращений, поступивших по телефону "горячей линии", возлагаются на сотрудника учреждения, ответственного за работу по профилактике коррупционных и иных правонарушений (далее – «ответственное лицо»).

6.2. Рассмотрение обращений, не относящихся к вопросам противодействия коррупции, поступивших по телефону "горячей линии" учреждения, осуществляется в общем порядке.

6.3. Ответственное лицо регистрирует обращения, поступившие по телефону "горячей линии" учреждения, в журнале регистрации обращений, поступивших по телефону "горячей линии" учреждения (далее - журнал регистрации обращений) (приложение № 2 к настоящему порядку), с указанием даты приема и краткого изложения содержания обращения

6.4. Ответственное лицо проводит оценку обращения, поступившего по телефону "горячей линии" 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.

6.5. На рассмотрение начальника учреждения или лица его заменяющего 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 учреждения, повлекших причинение вреда здоровью и жизни граждан, их имуществу, безопасности государства;
- о возникновении в связи с действиями работников учреждения угрозы причинения вреда жизни, здоровью граждан, безопасности государства, а также угрозы чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера.

6.6. 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.

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

6.8. Решение о проведении проверки принимается отдельно в отношении каждого сотрудника учреждения и оформляется в письменной форме.

6.9. Ответственное лицо при рассмотрении обращений, поступивших по телефону «горячей линии»:

6.9.1. В течение двух рабочих дней со дня принятия соответствующего решения:

- уведомляет в письменной форме сотрудника учреждения, на которого поступило обращение по телефону «горячей линии», о начале проведения в отношении него проверки и разъясняет права;

- дает пояснения в письменной форме по вопросам, указанным в обращении, поступившем по телефону «горячей линии», в ходе проверки и по результатам проверки;

- предоставляет дополнительные материалы и дает по ним пояснения в письменной форме;

- обращается к сотруднику учреждения указанному в обращении, поступившем по телефону «горячей линии» с ходатайством о проведении с ним беседы по данному вопросу.

6.9.2. В течение семи рабочих дней (при наличии уважительной причины – в срок, согласованный с сотрудником учреждения):

- информирует сотрудника учреждения в отношении, которого проводится проверка о том, какие сведения и соблюдение каких требований к служебному поведению подлежат проверке.

6.10. При рассмотрении обращений, поступивших по телефону "горячей линии", и проведении проверки ответственное лицо вправе:

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

- проводить беседу с сотрудниками учреждения;

- изучать представленные сотрудниками учреждения 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 о противодействии коррупции.

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

6.11. Ответственное лицо при проведении проверки и рассмотрении обращений, поступивших по телефону "горячей линии", обеспечивает:

- анализ сведений, представленных сотрудниками учреждения в соответствии с законодательством Российской Федерации о противодействии коррупции;

- подготовку доклада о результатах проверки, в котором наряду с другими сведениями, предусмотренными федеральным законом, указываются виды не снятых с сотрудников 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 учреждения по противодействию коррупции в отношении руководителей и работников учреждений;

- подготовку по результатам проверки представления в Департамент семьи социальной и демографической политики Брянской области в отношении руководителей учреждения;

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

6.12. По окончании проверки ответственный докладывает начальнику учреждения о результатах проверки.

6.13. Ответственный учреждения обязан ознакомить с результатами проверки лицо, в отношении которого проводилась проверка.

6.14. Информация о результатах рассмотрения обращений, поступивших по телефону "горячей линии" заносится в журнал учета обращений и в установленном порядке направляется в уполномоченный орган по противодействию коррупции в Жуковском районе.

## 7. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ТЕЛЕФОНА «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»

7.1. Карточка обращения, поступившего по телефону "горячей линии" учреждения, журнал учета обращений подлежат хранению в течение 5 лет со дня окончания рассмотрения обращения.

7.2. Ответственный за противодействие коррупции в учреждении обязан разместить информацию о работе телефона "горячей линии" на официальном сайте учреждения и на информационных стендах, расположенных в помещениях учреждения.

7.3. Сотрудник учреждения, 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 "горячей линии", и обеспечивает подготовку отчета о количестве и содержании поступивших обращений, о причинах коррупционных проявлений в учреждении и учреждениях, принятых мерах по их рассмотрению;

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

7.4. Работники, в должностные обязанности которых входит обработка информации, поступившей по телефону «горячей линии», и рассмотрение обращений, поступивших по телефону «горячей линии», несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Разработано: *И.Машин, Машинова И.И.*

Приложение № 1  
к приказу  
Начальнику ГКУ ОСЗН

от \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. гражданина (Ф.И.О. представителя  
организации, наименование организации),  
место жительства (место нахождения),  
телефон)

**КАРТОЧКА**

обращения поступившего по телефону «горячей линии» по факту коррупции

Сообщаю, что:

1. \_\_\_\_\_  
(описание обстоятельств, при которых гражданину (представителю организации) стало известно о случаях  
склонения его к совершению коррупционных правонарушений)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(дата, место, время, другие обстоятельства)

2. \_\_\_\_\_  
(подобные сведения о коррупционных правонарушениях, которые должен был бы совершить гражданин  
(представитель организации) по просьбе обратившихся лиц)

3. \_\_\_\_\_  
(все известные сведения о лице, склоняющем к коррупционному правонарушению)

4. \_\_\_\_\_  
(способ, обстоятельства склонения к коррупционному правонарушению (подкуп, угроза, обман и т.д.),  
а также информация об отказе (согласии)  
принять предложение лица о совершении коррупционного правонарушения)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_ (подпись, инициалы, фамилия)



**ЖУРНАЛ**  
**регистрации обращений поступивших по телефону «горячей линии» по факту коррупции в ГКУ ОСЗН Жуковского р-на**

№ п/п	Дата поступления обращения	Дата регистрации, Ф.И.О. ответственного лица, зарегистрировавшего обращение	Ф.И.О. позвонившего, его адрес, номер телефона (указание на анонимность)	Краткое содержание обращения	Краткое содержание произведенной познавательной-разъяснительной работы
1	2	3	4	5	6