

ПОЛОЖЕНИЕ

о «Телефоне доверия» по вопросам противодействия коррупции в ГБОУ «Речевой центр»

Общие положения

1. Настоящее Положение о «Телефоне доверия» по вопросам противодействия коррупции в ГБОУ «Речевой центр» (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 «Речевой центр» (далее - «Телефон доверия») создан в целях:

1) выявления фактов коррупционного поведения сотрудников и руководителей ГБОУ «Речевой центр» (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 «Речевой центр», 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:

- отнесённость к компетенции Центра;

- отнесённость к вопросам противодействия коррупции;
- своевременность с точки зрения времени происхождения событий;
- полнота информации, позволяющей принимать управленческие и оперативные решения;

- достоверность сведений, содержащихся в обращении;

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 приложению), 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;

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 «Речевой центр», утвержденному приказом
от 11.08.2016 № 188-0

Карточка
обращения, поступившего на «Телефон доверия» ГБОУ «Речевой центр»
(343) 234-60-40
по вопросам противодействия коррупции

Дата, время: « _____ » _____ 20 ____ года, _____ час. _____ мин.
(указывается дата, время поступления обращения на «телефон доверия» (число, месяц, год, час, минуты))

Фамилия, имя, отчество, название организации:

(указывается Ф.И.О. гражданина, название организации либо делается запись о том, что гражданин не сообщил Ф.И.О., название организации)

Место проживания гражданина, юридический адрес организации:

(указывается адрес, который сообщил гражданин либо делается запись о том, что гражданин не сообщил адрес)

Контактный телефон:

(номер телефона, с которого звонил и/или который сообщил гражданин, либо делается запись о том, что телефон не определен и/или гражданин номер телефона не сообщил)

Содержание обращения: _____

Обращение принял: _____
(должность, фамилия и инициалы, подпись лица, принявшего обращение)

Результат рассмотрения:

(куда направлено (номер, дата исходящего письма))

Регистрационный номер в журнале регистрации обращений _____

Дата регистрации обращения « _____ » _____ 20 ____ г

Приложение № 2
к Положению о «Телефоне доверия»
по вопросам противодействия
коррупции в ГБОУ «Речевой центр»,
утвержденному приказом
от 11.08.2016 № 188-0.

**Журнал
регистрации звонков, поступивших на «Телефон доверия»
ГБОУ «Речевой центр» (343)234-60-40**

№ п/п	Дата и время регистрации сообщения (число, месяц, год и время (час, мин.))	Краткое содержание обращения	Ф.И.О. обратившегося гражданина (представителя организации)	Данные о лице, принявшем сообщение (Ф.И.О.)	Принятые меры, результаты рассмотрения
1	2	3	4	5	6