

УТВЕРЖДАЮ

Директор БУ СО ВО «Вологодский
центр помощи детям, оставшимся
без попечения родителей, № 1»

Н.Н.Шамахова

20 20 г.

№ 498-02

ПОЛОЖЕНИЕ

О ПОРЯДКЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ТЕЛЕФОНА «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» ДЛЯ ПРИЕМА СООБЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ ПО ФАКТАМ КОРРУПЦИИ

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 25 декабря 2008 года N 273-ФЗ "О противодействии коррупции" и определяет организацию работы телефона «горячей линии» в БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №1» (далее – Учреждение) для приема сообщений граждан и юридических лиц по фактам коррупции.

1.2. Настоящее Положение является внутренним документом БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 1» (далее - Учреждение), направленным на профилактику и пресечение коррупционных правонарушений в деятельности Учреждения.

1.3. Телефон «горячей линии» для приема сообщений граждан и юридических лиц по фактам коррупции в Учреждении (далее – телефон «горячей линии») предназначен для обеспечения гражданам и юридическим лицам возможности сообщать о фактах коррупции в Учреждении, а именно: злоупотребление служебным положением, дача взятки, получение взятки, злоупотребление полномочиями либо иное незаконное использование физическим лицом своего должностного положения вопреки законным интересам общества и государства в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав для себя или для третьих лиц, либо незаконное предоставление такой выгоды указанному лицу другими физическими лицами.

2. Порядок работы телефона «горячей линии»

2.1. Прием, учет, регистрацию, предварительную обработку и контроль за поступающими по телефону «горячей линии» сообщениями осуществляет лицо, ответственное за профилактику коррупционных правонарушений.

2.2. Прием сообщений граждан и юридических лиц на телефон «горячей линии» осуществляется в рабочее время (с 8.00 до 17.00).

2.3. Граждане и представители юридических лиц сообщают свои персональные данные (фамилию, имя, отчество, адрес места жительства, телефон (для физических лиц); наименование, организационно-правовую форму, адрес места нахождения юридического лица, фамилию, имя, отчество представителя юридического лица, контактный телефон), а затем информацию о фактах коррупционных проявлений в Учреждении.

2.4. Принятые на телефон «горячей линии» сообщения регистрируются в

Журнале регистрации сообщений, поступивших на телефон «горячей линии» от граждан и юридических лиц о фактах коррупции в Учреждении (далее – Журнал), согласно Приложению 1 к настоящему Положению.

2.5. В Журнале указываются следующие сведения:

- ❖ Порядковый номер поступившего сообщения.
- ❖ Дата и время поступления сообщения.
- ❖ Фамилия, имя, отчество, адрес места жительства, телефон (для физических лиц); наименование, организационно-правовая форма, адрес места нахождения юридического лица, фамилия, имя, отчество представителя юридического лица, контактный телефон.
- ❖ Краткое содержание сообщения.
- ❖ Принятые меры.
- ❖ Фамилия, имя, отчество лица, ответственного за профилактику коррупционных правонарушений, принявшего сообщение.

2.6. Информация о фактах коррупционных проявлений в Учреждении, поступившая на телефон «горячей линии», передается директору Учреждения в течение одного рабочего дня, для принятия решения.

2.7. Сообщения, поступившие на телефон «горячей линии» Учреждения, рассматриваются в срок, установленный Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.8. Если в поступившем сообщении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, сообщение подлежит незамедлительному направлению в правоохранительные органы.

2.9. Лицо, ответственное за прием, учет, регистрацию, предварительную обработку и контроль за поступающими по телефону «горячей линии» сообщениями, обязано соблюдать конфиденциальность полученной по телефону «горячей линии» информации.

3. Правила служебного поведения лица, ответственного за прием, учет, регистрацию, предварительную обработку и контроль за поступающими по телефону «горячей линии» сообщениями, при ведении телефонного разговора

3.1. При ответе на телефонный звонок лицо, ответственное за прием, учет, регистрацию, предварительную обработку и контроль за поступающими сообщениями по телефону «горячей линии» в Учреждении, обязано:

- сообщить фамилию, имя, отчество, занимаемую должность;
- сообщить позвонившему о том, что телефон «горячей линии» работает исключительно для информирования о фактах коррупционной направленности в Учреждении;
- предупредить позвонившего о том, что телефонный разговор записывается;
- сообщить позвонившему о том, что конфиденциальность переданных им сведений гарантируется.

3.2. Информация излагается в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне. Речь должна носить официально-деловой характер. В случае, когда позвонивший настроен агрессивно, допускает употребление в речи ненормативной лексики, рекомендуется, не вступая в пререкания с заявителем, официальным тоном дать понять, что разговор в подобной форме не допустим, при этом инициатива стереотипа поведения принадлежит лицу, ответственному за прием, учет,

регистрацию, предварительную обработку и контроль за поступающими по телефону «горячей линии» сообщениями. Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации Учреждения, а также лицу, ответственному за прием, учет, регистрацию, предварительную обработку и контроль за поступающими по телефону «горячей линии» сообщениями, принявшему сообщение.

3.3. В конце беседы делается обобщение по представленной информации. В случае необходимости уточняется, правильно ли воспринята информация, верно ли записаны данные заявителя.

4. Заключительные положения

4.1. Настоящее Положение является локальным нормативным актом и утверждается приказом директора БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей №1».

4.2. Все изменения и дополнения, вносимые в настоящее Положение, оформляются в письменной форме в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.3. Настоящее Положение принимается на неопределенный срок. Изменения и дополнения к Положению принимаются в порядке, предусмотренном п. 4.1. настоящего Положения.

4.4. После принятия Положения (или изменений и дополнений отдельных пунктов и разделов) в новой редакции предыдущая редакция автоматически утрачивает силу.

4.5. Контроль за исполнением настоящего Положения возлагается на директора Учреждения.

Приложение 1
к Положению о порядке организации
работы телефона «горячей линии» для
приема сообщений граждан и
юридических лиц по фактам коррупции

ЖУРНАЛ

**регистрации сообщений, поступивших на телефон «горячей линии» БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям,
оставшимся без попечения родителей, №1», от граждан и юридических лиц по фактам коррупции**

№ п/п	Дата и время поступления сообщения	Фамилия, имя, отчество, адрес места жительства, телефон (для физических лиц); наименование, организационно- правовая форма, адрес места нахождения юридического лица, фамилия, имя, отчество представителя юридического лица, контактный телефон	Краткое содержание сообщения	Принятые меры	Фамилия, имя, отчество лица, ответственного за профилактику коррупционных правонарушений, принявшего сообщение