

**ПОРЯДОК  
ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ТЕЛЕФОНА «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»  
ДЛЯ ПРИЕМА СООБЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ  
ПО ФАКТАМ КОРРУПЦИИ В АУ СО ВО «ОКТЯБРЬСКИЙ ДОМ-ИНТЕРНАТ  
ДЛЯ ПРЕСТАРЕЛЫХ И ИНВАЛИДОВ»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящий порядок работы телефона «горячей линии» по фактам коррупции в АУ СО ВО «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (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 № 273-ФЗ "О противодействии коррупции";
- Национальный план, утверждаемый Указом Президента Российской Федерации.

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

2.1. Выявления фактов коррупционного поведения сотрудников АУ СО ВО «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (далее - Организации).

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

2.3. Создания дополнительных условий, направленных на обеспечение соблюдения сотрудниками Организации ограничений, запретов и обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции. 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 Организации, 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 Организацию, сведения от заявителя о фактах проявления коррупции в Организации, о нарушениях сотрудниками Организации 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 Организации.

4.2. О нарушениях сотрудниками Организации ограничений и запретов, обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции.

4.3. О возможном конфликте интересов в действиях сотрудников Организации.

4.4. Граждане, обратившиеся по телефону "горячей линии" с обращением, не относящимся к вопросам противодействия коррупции в Организации, 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 Организации 8(8172) 52-57-37;

- в понедельник с 14.00 до 16.00 часов в форме диалога оператора с заявителем.

5.2. Прием обращений по телефону "горячей линии" в Организации осуществляется секретарем руководителя, который обеспечивают первичную обработку обращений.

5.3. Оператор представляется заявителю: «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов», 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 Организации либо передать материалы через приемную Организации.

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.

5.6. 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.).

5.7. Оценка сообщения, поступившего, по телефону "горячей линии", производится по следующим основным критериям: отнесенность к компетенции Организации; 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.

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

5.9. Обработанные обращения, занесенные в карточку обращения, передаются директору Организации или лицу его заменяющему, в течение одного рабочего дня с момента поступления обращения.

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

5.11. 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.

5.12. Обращения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Организация вправе оставить без рассмотрения и ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.13. 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 Организации, ответственного за организацию работы по противодействию коррупции в Организации (далее - «ответственное лицо»).

6.2. Рассмотрение обращений, не относящихся к вопросам противодействия коррупции, поступивших по телефону "горячей линии" Организации, осуществляется в общем порядке структурными подразделениями Организации, к компетенции которых отнесено рассмотрение соответствующих вопросов.

6.3. Ответственное лицо регистрирует обращения, поступившие по телефону "горячей линии" Организации, в журнале регистрации обращений, поступивших по телефону "горячей линии" Организации (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 Организации; 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 директора Организации 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 социального обслуживания населения и членов их семей;

- о совершении работниками сферы социального обслуживания действий, повлекших причинение вреда здоровью и жизни граждан, их имуществу, безопасности государства;

- о возникновении в связи с действиями работников сферы социального обслуживания 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 Организации и оформляется в письменной форме.

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

В течение двух рабочих дней со дня принятия соответствующего решения:

- уведомляет в письменной форме сотрудника Организации, 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 Организации указанному в обращении, поступившем по телефону «горячей линии» с ходатайством о проведении с ним беседы по данному вопросу.

В течение семи рабочих дней (при наличии уважительной причины - в срок, согласованный с сотрудником Организации):

- информирует сотрудника Организации 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 Организации;

- проводить беседу с сотрудниками Организации;

- изучать представленные сотрудниками Организации 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 Организации, организации и общественные объединения (далее - государственные органы и организации) в соответствии с законодательством Российской Федерации и Вологодской области 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 Организации в соответствии с законодательством Российской Федерации и Вологодской области о противодействии коррупции;

- подготовку доклада о результатах проверки, в котором наряду с другими

сведениями, предусмотренными федеральным законом, указываются виды не снятых с сотрудников Организации 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 Организации по противодействию коррупции в отношении работников учреждений;

- подготовку по результатам проверки представления в Департамент социальной защиты населения Вологодской области в отношении работников учреждений;

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

6.12. По окончании проверки ответственное лицо докладывает директору Организации о результатах проверки.

6.13. Ответственное лицо Организации обязано 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 Вологодской области.

## **7. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ТЕЛЕФОНА «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»**

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

7.2. Ответственный за организацию работы по противодействию коррупции в Организации обязан разместить информацию о работе телефона "горячей линии" на официальном сайте Организации и на информационных стендах, расположенных в помещениях Организации.

7.3. Ответственный за организацию работы по противодействию коррупции в Организации:

- 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 Организации и принятых мерах по их рассмотрению;

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

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.

Директору АУ СО ВО  
«Октябрьский дом-интернат для  
престарелых и инвалидов»

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  
АУ СО ВО «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»**

№ 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