

Приложение 1
Утверждено приказом начальника
ГБУ «Оренбургское горветуправление»
от 01.06.2023г. №52

Положение
о «телефоне доверия»
по вопросам противодействия коррупции
в ГБУ «Оренбургское горветуправление»

1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы "телефона доверия" в ГБУ «Оренбургское горветуправление», (далее - Учреждение) по фактам коррупционной направленности и направлено на создание условий для выявления фактов коррупционной направленности, содействие принятию мер, направленных на эффективное предупреждение коррупционных проявлений и борьбу с коррупцией, формирование нетерпимости к коррупционному поведению, а так же для приема, регистрации и рассмотрения обращений, поступивших по «телефону доверия».
2. Телефон доверия по вопросам противодействия коррупции создан в целях:
 - 1) выявления фактов коррупционного поведения сотрудников учреждения;
 - 2) разработки и принятия мер, направленных на профилактику коррупционных правонарушений в учреждении;
 - 3) создания дополнительных условий, направленных на обеспечение соблюдения сотрудниками учреждения ограничений, запретов и обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов;
 - 4) формирования в коллективе нетерпимости к коррупционному поведению.
3. Основные понятия, используемые в Положении:
 - 1) **«телефон доверия»** — 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;
 - 2) заявители — лица, обратившиеся по «телефону доверия» по вопросам противодействия коррупции с обращением по вопросам противодействия коррупции в учреждении;
 - 3) обращение по «телефону доверия» — поступившие в учреждение сведения от заявителя о фактах проявления коррупции, о нарушениях сотрудниками учреждения 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» по вопросам противодействия коррупции.

4. На «телефон доверия» по вопросам противодействия коррупции принимаются обращения, содержащие сведения:

1) о коррупционном поведении сотрудников учреждения;

2) о нарушениях сотрудниками учреждения 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 учреждения.

5. Граждане, обратившиеся на «телефон доверия» по вопросам противодействия коррупции с обращением, не относящимся к вопросам противодействия коррупции в учреждении, информируются о порядке направления обращений по иным вопросам.

6. Прием обращений на «телефон доверия» по вопросам противодействия коррупции осуществляется в рабочие дни в режиме реального времени с 8:30 до 17:00 часов (пятница с 08.30 до 16.00) в форме диалога оператора с заявителем. В выходные или праздничные дни прием обращений на «телефон доверия» не осуществляется.

7. Прием обращений на «телефон доверия» по вопросам противодействия коррупции ГБУ «Оренбургское горветуправление» осуществляется оператором, назначенным приказом начальника, который обеспечивает первичную обработку обращений.

8. 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 ГБУ «Оренбургское горветуправление», либо передать материалы через приемную учреждения.

9. Оператор осуществляет первичную оценку, документирование и учет сообщений, поступающих на «телефон доверия» по вопросам противодействия коррупции.

10. Первичная оценка сообщений по «телефону доверия» 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.). Важным моментом в оценке личности заявителя являются меры по выяснению мотивов его обращения на «телефон доверия»

(гражданская позиция, месть, психические отклонения и т.п.). Оценка сообщения, поступившего по «телефону доверия» по вопросам противодействия коррупции, производится по следующим основным критериям:

- 1) отнесенность к компетенции ГБУ «Оренбургское горветуправление»;
 - 2) отнесенность к вопросам противодействия коррупции;
 - 3) своевременность с точки зрения времени происхождения событий;
 - 5) полнота информации, позволяющей принимать управленческие и оперативные решения;
 - 6) достоверность сведений, содержащихся в сообщении.
11. Обращения, поступившие на «телефон доверия», заносятся оператором в «Журнал регистрации устных обращений граждан».
 12. Обработанные обращения, занесенные в «Журнал регистрации устных обращений граждан», передаются начальнику учреждения, или лицу, его заменяющему, в течение одного рабочего дня с момента поступления обращения.
 13. На обращения, не относящиеся к компетенции учреждения, и к вопросам противодействия коррупции, заявителю даются необходимые разъяснения, о чем делается соответствующая запись в сводке информации.
 14. В случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, на который должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.
 15. 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.
 16. 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.
 17. Обязанности по организации работы по рассмотрению обращений, поступивших на «телефон доверия» по вопросам противодействия коррупции, возлагаются на уполномоченного сотрудника учреждения, ответственного за работу по профилактике коррупционных и иных правонарушений, при необходимости обращения рассматриваются на заседании комиссии по противодействию коррупции учреждения.
 18. Рассмотрение обращений, не относящихся к вопросам противодействия коррупции, поступивших на «телефон доверия» учреждения, осуществляется в общем порядке специалистами, к компетенции которых отнесено рассмотрение соответствующих вопросов.
 19. Ответственное лицо регистрирует обращения, поступившие на «телефон доверия» учреждения, в «Журнал регистрации устных обращений граждан», с указанием даты приема и краткого изложения содержания обращения.

20. На рассмотрение начальника или лица, его заменяющего, в обязательном порядке направляются обращения, требующие незамедлительного реагирования, в том числе содержащие следующие сведения:

- 1) об угрозе совершения терактов и физического насилия в отношении работников, членов их семей;
- 2) о совершении работниками учреждения действий, повлекших причинение вреда здоровью и жизни граждан, их имуществу, безопасности;
- 3) 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.

21. 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.

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

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

24. Ответственное лицо, при рассмотрении обращений, поступивших на «телефон доверия» по вопросам противодействия коррупции:

- 1) в течение двух рабочих дней со дня принятия соответствующего решения, уведомляет в письменной форме сотрудника учреждения о начале проведения в отношении указанного лица проверки и разъясняет права;
- 2) даёт пояснения по вопросам, указанным в обращении, поступившем на «телефон доверия», в ходе проверки и по результатам проверки;
- 3) предоставляет дополнительные материалы и даёт по ним пояснения;
- 4) проводит беседы с сотрудниками учреждения по вопросам, указанным в обращении, поступившем на «телефон доверия»;
- 5) в течение семи рабочих дней со дня обращения сотрудника учреждения, а при наличии уважительной причины - в срок, согласованный с руководством учреждения, информирует о том, какие сведения и соблюдение каких требований к служебному поведению подлежат проверке.

25. При рассмотрении обращений, поступивших на «телефон доверия» по вопросам противодействия коррупции, и проведении проверки ответственное лицо вправе:

- 1) опрашивать и получать необходимые пояснения и документы от сотрудников учреждения;
- 2) проводить беседу с сотрудниками учреждения;
- 3) изучать представленные сотрудниками учреждения пояснения, сведения и материалы;

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

26. Ответственное лицо при проведении проверки и рассмотрении обращений, поступивших на «телефон доверия», обеспечивает:

1) анализ сведений, представленных сотрудниками учреждения в соответствии с законодательством Российской Федерации и Оренбургской области о противодействии коррупции;

2) подготовку документов для комиссии по противодействию коррупции в учреждении в отношении руководителей и работников;

3) подготовку необходимых документов и проведение мероприятий в целях реализации рекомендаций (решений) Комиссии по противодействию коррупции Центра;

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

27. По окончании проверки ответственное лицо докладывает начальнику учреждения о результатах проверки.

28. Ответственный за работу по профилактике коррупционных правонарушений учреждения обязан ознакомить с результатами проверки лицо, в отношении которого проводилась проверка.

29. Информация о результатах рассмотрения обращений, поступивших на «телефон доверия» заносится в «Журнал регистрации устных обращений граждан».

30. Ответственное лицо: - проводит по итогам за год анализ и обобщение информации по обращениям граждан, поступившим на «телефон доверия», и обеспечивает подготовку отчета о количестве и содержании поступивших обращений, о причинах коррупционных проявлений в учреждении, принятых мерах по их рассмотрению.

31. Оператор «телефона доверия», в должностные обязанности которого входит обработка информации, поступившей на «телефон доверия», и ответственные лица, в должностные обязанности которых входит рассмотрение обращений, поступивших на «телефон доверия», несут персональную ответственность по соблюдению конфиденциальности полученных сведений в соответствии с законодательством Российской Федерации.