

СОГЛАСОВАНО

Управляющим советом БУ ВО  
«Тотемский центр ППМСП»  
«29» декабря 2017 года  
протокол № 10

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора БУ ВО  
«Тотемский центр ППМСП»  
«29» декабря 2017 года № 60

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

**об организации работы телефона «горячей линии» для приема сообщений граждан и юридических лиц о фактах коррупции Бюджетного учреждения Вологодской области "Тотемский центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи"**

### **1. Общие положения**

1.1. Положение об организации работы телефона «горячей линии» для приема сообщений граждан и юридических лиц о фактах коррупции Бюджетного учреждения Вологодской области «Тотемский центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» (далее соответственно – Положение, Учреждение) разработано в соответствии с Федеральным законом «О противодействии коррупции» от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ, Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02 мая 2006 года №59-ФЗ и иными нормативными правовыми актами.

1.2. Телефону «горячей линии» для приема сообщений граждан и юридических лиц о фактах коррупции (далее – телефон «горячей линии») присвоен номер: 8(81739)2-31-05.

1.3. Телефон «горячей линии» предназначен для обеспечения возможности гражданам и юридическим лицам 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. Ответственным за прием, учет, регистрацию, предварительную обработку и контроль за поступающими по телефону «горячей линии» сообщениями является лицо, ответственное за противодействие коррупции в Учреждении.

2.2. Прием сообщений граждан и юридических лиц на телефон «горячей линии» осуществляется в рабочее время.

2.3. Перед сообщением информации о фактах коррупционных проявлений в Учреждении гражданами и представителями юридических лиц сообщаются свои персональные данные:

- для физических лиц: фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес места жительства, контактный телефон;

- для юридических лиц: наименование и организационно-правовая форма, адрес (местонахождение) юридического лица, фамилия, имя, отчество (при наличии) его представителя, контактный телефон.

2.4. Принятые по телефону «горячей линии» сообщения регистрируются в Журнале регистрации сообщений, поступивших на телефон «горячей линии» для приема сообщений граждан и юридических лиц о фактах коррупции (далее - журнал), оформленном в соответствии с формой согласно Приложению 1 к настоящему Положению.

2.5. В журнале указываются:

- порядковый номер поступившего сообщения;

- дата и время поступления сообщения;

- для физических лиц: фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес места жительства, контактный телефон; для юридических лиц: наименование и организационно-правовая форма, адрес (местонахождение) юридического лица, фамилия, имя, отчество (при наличии) его представителя, контактный телефон; – краткое содержание сообщения;

- принятые меры;

- фамилия, имя, отчество лица, ответственного за противодействие коррупции в Учреждении, принявшего сообщение.

2.6. Журнал регистрации оформляется, ведется и хранится в Учреждении в месте, защищенном от несанкционированного доступа. Ведение и хранение журнала регистрации осуществляет должностное лицо, ответственное за противодействие коррупции в Учреждении.

2.7. Журнал регистрации должен быть прошит, пронумерован и заверен. Исправленные записи заверяются должностным лицом, ответственным за противодействие коррупции в Учреждении.

2.8. Информация о фактах коррупционных проявлений в Учреждении, поступившая по телефону «горячей линии», в течение одного рабочего дня докладывается директору Учреждения для принятия решения.

2.9. Сообщения, поступившие по телефону «горячей линии», рассматриваются в срок, установленный Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02 мая 2006 года №59-ФЗ.

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

2.11. 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 по телефону «горячей линии» сообщениями, обязано: – сообщить позвонившему фамилию, имя, занимаемую должность; – проинформировать позвонившего том, что конфиденциальность переданных им сведений гарантируется.

3.2. Информация излагается в сжатой форме, кратко, четко, доброжелательным тоном. Речь должна носить официально-деловой характер. В случае если позвонивший настроен агрессивно, допускает употребление ненормативной лексики, рекомендуется, не вступая в пререкания с заявителем, официальным тоном дать понять, что разговор в подобной форме недопустим. Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации как Учреждения, так и лица, ответственного за прием, учет, регистрацию, предварительную обработку и контроль за поступающими по телефону «горячей линии» сообщениями, принявшего сообщение.

3.3. В конце беседы обобщается полученная информация. В случае необходимости уточняется, правильно ли воспринята информация, верно ли записаны данные заявителя.

### **4. Заключительные положения**

4.1. Настоящее положение, изменения и дополнения к нему утверждаются приказом директора БУ ВО «Тотемский центр ППМСП» по согласованию с Управляющим советом БУ ВО «Тотемский центр ППМСП».

4.2. Настоящее положение, изменения и дополнения к нему доводятся до сведения работников БУ ВО «Тотемский центр ППМСП» под роспись.

4.3. Настоящее положение, изменения и дополнения к нему размещаются на официальном сайте БУ ВО «Тотемский центр ППМСП» в сети Интернет.

4.4. Настоящее положение вступает в силу с момента его утверждения и подписания директором БУ ВО «Тотемский центр ППМСП».

Приложение 1 к Положению об организации работы телефона «горячей линии» для приема сообщений граждан и юридических лиц о фактах коррупции  
БУ ВО «Тотемский центр ППМСП»

ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ СООБЩЕНИЙ,  
поступивших на телефон «горячей линии» для приема сообщений граждан и  
юридических лиц о фактах коррупции

№ п/п	Дата и время поступления сообщения	Данные заявителя (для физических лиц: фамилия, имя, отчество (при наличии) , адрес места жительства, контактный телефон; для юридических лиц: наименование и организационно- правовая форма, адрес (местонахождение) юридического лица, фамилия, имя, отчество (при наличии) его представителя, контактный телефон)	Краткое содержание сообщения	Принятые меры	Фамилия, имя, отчество лица, принявшего сообщение