

**Порядок
работы с обращениями граждан, поступающими на телефон «доверия»,
по вопросам противодействия коррупции
в Государственном стационарном учреждении
социального обслуживания
«Троицкий центр содействия семейному воспитанию»**

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок работы с обращениями граждан, поступившими на телефон «доверия», по вопросам противодействия коррупции в Государственном стационарном учреждении социального обслуживания «Троицкий центр содействия семейному воспитанию» (далее - Порядок) разработан в соответствии с Федеральным законом от 25 декабря 2008 года №273-ФЗ «О противодействии коррупции», Федеральным законом от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Порядок определяет организацию работы телефона «доверия» в Государственном стационарном учреждении социального обслуживания «Троицкий центр содействия семейному воспитанию» (далее - учреждении) для приема сообщений граждан и юридических лиц по фактам коррупции в учреждении.

1.2. Телефон «доверия» по вопросам противодействия коррупции в учреждении предназначен для приема сообщений граждан о фактах коррупции, а именно: злоупотребление служебным положением, дача взятки, получение взятки, злоупотребление полномочиями либо иное незаконное использование физическим лицом своего должностного положения в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав для себя или для третьих лиц.

1.3. Организация работы телефона «доверия» учреждения осуществляется в целях: обеспечения соблюдения государственными гражданскими служащими, а также сотрудниками учреждения, антикоррупционного поведения и своевременного пресечения случаев коррупционного поведения.

1.4. Телефон «доверия» по вопросам противодействия коррупции в учреждении установлен по адресу: г. Троицк, ул. Г. Летагина, дом 18, кабинет специалиста по кадрам, телефон: 8(35163)2-23-43 с фиксированием телефонных звонков и ведением архива обращений граждан.

II. Порядок работы телефона «доверия» учреждения

2.1. Прием сообщений граждан и юридических лиц на телефон «доверия» учреждения осуществляет специалист по кадрам, ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, согласно служебному распорядку.

2.2. Принятые сообщения на телефон «доверия» учреждения регистрируются в журнале регистрации сообщений, поступивших на телефон «доверия» от граждан и юридических лиц по фактам коррупции в учреждении (далее - Журнал), оформленном согласно приложению № 1 к настоящему Порядку.

2.3. Перед сообщением информации о фактах коррупционных проявлений в учреждении гражданами и представителями юридических лиц сообщаются свои персональные данные (фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес места жительства, телефон (для физических лиц); наименование и организационно-правовая форма, адрес (местонахождение) юридического лица (фамилия, имя, отчество его представителя), контактный телефон. В случае отказа заявителя от сообщения своих персональных данных звонок считается анонимным и рассмотрению не подлежит.

2.4. Информация о фактах коррупционных проявлений сотрудниками учреждения, поступившая на телефон «доверия» учреждения, в течение одного рабочего дня докладывается директору учреждения для принятия решения.

2.5. В случае принятия решения о рассмотрении информации о фактах коррупционных проявлений в учреждении, работа ведется в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.6. Специалист по кадрам, принимающий информацию о коррупционных проявлениях в учреждении, обязан соблюдать конфиденциальность информации, полученной по телефону «доверия».

III. Правила служебного поведения сотрудника учреждения при ведении телефонного разговора

3.1. При ответе на телефонный звонок специалист по кадрам учреждения, обязан:

- сообщить фамилию, имя, отчество, занимаемую должность;
- сообщить позвонившему о том, что телефон «доверия» работает для информирования о фактах коррупционных проявлений в учреждении;
- 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. Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации учреждения и специалисту, ответственному за прием звонков на телефон «доверия» учреждения.

Заместитель директора по ОБ



П.Г. Кошак