

Государственное казенное учреждение социального обслуживания
«Центр содействия семейному воспитанию № 1 г.Магнитогорска»
(ГКУСО «ЦССВ № 1 г. Магнитогорска»)

П Р И К А З

г. Магнитогорск

от «10» января 2022 г.

№ 13

Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан, поступающими на «Телефон доверия по вопросам противодействия коррупции» в Государственном казенном учреждении социального обслуживания «Центр содействия семейному воспитанию №1 г.Магнитогорска»

В целях совершенствования работы с обращениями граждан поступающими на «Телефон доверия по вопросам противодействия коррупции» в ГКУСО «Центра содействия семейному воспитанию №1 г.Магнитогорска»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый к настоящему приказу Порядок работы с обращениями граждан, поступающими на «Телефон доверия по вопросам противодействия коррупции» в ГКУСО «Центр содействия семейному воспитанию №1 г.Магнитогорска» (далее ГКУСО «ЦССВ№1г.Магнитогорска»).
2. Возложить ответственность за организацию работы «Телефона доверия по вопросам противодействия коррупции» в ГКУСО «ЦССВ №1 г.Магнитогорска» на заместителя директора по социально-правовым вопросам Рындину И.А.
3. Возложить ответственность за прием сообщений на «Телефон доверия по вопросам противодействия коррупции» от граждан по фактам коррупционных проявлений в ГКУСО «ЦССВ №1 г.Магнитогорска» на специалиста отдела кадров Ващенко С.В.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



О.Т.Ан

Министерство социальных отношений Челябинской области
Государственное казённое учреждение социального обслуживания
«Центр содействия семейному воспитанию №1 г. Магнитогорск»
(ГКУСО «ЦССВ №1 г. Магнитогорска»)

Утвержден:

приказом от «10» 01 2022г.
№ 13

Порядок работы с обращениями граждан, поступающими на
«Телефон доверия по вопросам противодействия коррупции»
в ГКУСО «Центр содействия семейному воспитанию №1 г. Магнитогорска»
(ГКУСО «ЦССВ №1 г. Магнитогорска»)

I. Общие положения

1.1. Настоящий порядок работы с обращениями граждан, поступившими на «Телефон доверия по вопросам противодействия коррупции» (далее - «Телефон доверия») в ГКУСО «ЦССВ №1 г. Магнитогорска» (далее — Порядок) разработан в соответствии с Федеральным законом от 25 декабря 2008 года №273-ФЗ «О противодействии коррупции», Федеральным законом от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Порядок определяет организацию работы «телефона доверия» в ГКУСО «ЦССВ №1 г. Магнитогорска» (далее - Учреждение) для приема сообщений граждан и юридических лиц по фактам коррупции в учреждении.

1.2. По «Телефону доверия» принимается и рассматривается информация о фактах:

- а) коррупционных проявлений в действиях работников Центра;
- б) конфликта интересов в действиях работников Центра;
- в) несоблюдения работниками Центра ограничений и запретов, установленных законодательством Российской Федерации.

1.3. Информация о функционировании «Телефона доверия» и о правилах приема сообщений размещается на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.4. Номер «Телефона доверия» соответствует номеру телефона, расположенного в приемной директора Центра - 8 (3519) 40-50-07.

II. Порядок работы «Телефона доверия»

2.1. Прием сообщений граждан и юридических лиц осуществляет специалист отдела кадров Учреждения, ежедневно с 8.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней.

2.2. Все сообщения, поступающие по «телефону доверия» не позднее следующего рабочего дня с момента их получения подлежат обязательному внесению в «Журнал регистрации сообщений граждан и организаций, поступивших по телефону доверия» (далее Журнал). Форма Журнала предусмотрена приложением №1 к настоящему Порядку. Сообщения оформляются по форме, предусмотренной приложением №2 к настоящему Порядку..

2.3. Страницы Журнала должны быть пронумерованы, прошнурованы и скреплены печатью Центра. Журнал подлежит хранению в течение трех лет со дня регистрации последнего сообщения, после чего передается в архив.

2.4. Сообщения, поступающие по «Телефону доверия» не относящиеся к вопросам, связанным с проявлением коррупции, регистрируются в журнале, но не рассматриваются.

2.5. Приём, учет и предварительная обработка сообщений о фактах проявления коррупции, поступающих по «Телефону доверия», осуществляется специалистом, ответственным за организацию работы «Телефона доверия», который регистрирует в Журнале дату звонка и текст сообщения. При наличии в сообщении информации о фактах, указанных в пункте 1.2 настоящего Порядка, докладывает о них не позднее дня, следующего за днем регистрации сообщения, директору Центра.

2.6. На основании имеющейся информации директор Центра принимает решение о направлении сообщения о фактах коррупционной направленности с прилагаемыми к нему материалами в органы прокуратуры Российской Федерации, иные государственные органы.

2.7. Поступившие сообщения о фактах коррупционной направленности направляются в органы прокуратуры Российской Федерации, органы внутренних дел Российской Федерации, органы Федеральной службы безопасности Российской Федерации на бумажном носителе с сопроводительным письмом не позднее 10 дней с даты его регистрации. Сообщение о фактах коррупционной направленности может быть направлено как одновременно во все перечисленные государственные органы, так и в один из них в соответствии с их компетенцией.

2.8 В случае направления сообщения о фактах коррупционной направленности одновременно в несколько государственных органов в сопроводительном письме перечисляются все адресаты с указанием реквизитов исходящих писем

2.9. Специалист, работающий с информацией, полученной по «Телефону доверия», несет персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

III. Правила служебного поведения при ведении телефонного разговора

3.1. При ответе на телефонный звонок специалист отдела кадров, ответственный за прием сообщений, обязан:

- сообщить фамилию, имя, отчество, занимаемую должность;
- пояснить позвонившему, что телефон доверия работает исключительно для информирования и фактах коррупции, с которыми граждане и организации сталкиваются при взаимодействии с работниками Центра;

- сообщить позвонившему о том, что конфиденциальность переданных им сведений гарантируется;

- предложить гражданину назвать свои фамилию, имя, отчество, почтовый /электронный адрес по которому должен быть направлен ответ , номер телефона для связи. В случае отказа заявителя от сообщения своих персональных данных звонок считается анонимным и рассмотрению не подлежит;

- предложить гражданину изложить суть вопроса.

-разъяснить позвонившему, куда ему следует обратиться по сути содержащихся в его сообщении сведений, если сообщение не содержит информацию о фактах коррупции.

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.

Приложение №1
к Порядку о «Телефоне доверия
по вопросам противодействия коррупции»
ГКУСО «ЦССВ №1г. Магнитогорска» (форма)

ЖУРНАЛ

регистрации сообщений граждан и организаций по
«Телефону доверия по вопросам противодействия коррупции»
Государственного казенного учреждения социального обслуживания
«Центр содействия семейному воспитанию №1 г. Магнитогорска»

№ п/п	Дата (чч.мм.гг.) и время (час.мин.) регистрации с сообщения	Ф.И.О. заявителя , адрес (электронный адрес), телефон абонента	Краткое содержание сообщения	Ф.И.О. сотрудника, принявшего сообщение, подпись	Результат (принято к рассмотрению, признано анонимным

Приложение №2
к Порядку о «Телефоне доверия
по вопросам противодействия коррупции»
ГКУСО «ЦССВ №1 г. Магнитогорска»

Сообщение,
поступившее на «Телефон доверия по вопросам противодействия коррупции» Государственного
казенного учреждения социального обслуживания
«Центр содействия семейному воспитанию №1 г. Магнитогорска»

Дата _____ Время _____

Фамилия, имя, отчество заявителя/ Название организации _____

Место проживания гражданина, юридический адрес организации _____

Контактный номер телефона _____

(номер телефона, с которого звонили и (или) который сообщит гражданин, либо делается запись

о том, что телефон не определился и/или гражданин номер телефона не сообщил)

Содержание сообщения: _____

Сообщение принял _____

должность, Ф.И.О., подпись лица, принявшего сообщение