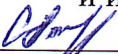


СОГЛАСОВАНО

Представитель работников –
Председатель Совета трудового
коллектива

ОКУСО «Центр сопровождения
и инноваций»


Т.Н. Сальникова

«17» декабря 2024 г.

Протокол № 5

от «17» декабря 2024 г.

УТВЕРЖДЕНО

Директор ОКУСО «Центр сопровождения
и инноваций»

С.А. Титова

2024 г.

Приказ ОКУСО «Центр сопровождения
и инноваций»

от «17» декабря 2024 г. № 203



ПОРЯДОК

организации работы телефона «горячей линии»
областного казенного учреждения социального обслуживания
«Центр сопровождения и инноваций»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 25.12.2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции». Порядок определяет организацию работы телефона «горячей линии» в областном казенном учреждении социального обслуживания «Центр сопровождения и инноваций» (далее – Учреждение) для приема сообщений граждан и юридических лиц по фактам коррупции.

1.2. Телефон «горячей линии», номер 8 (4712) 34-28-98, для приема сообщений граждан и юридических лиц по фактам коррупции в Учреждении (далее – телефон «горячей линии») предназначен для обеспечения гражданам и юридическим лицам возможности 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. Прием, учет, регистрацию, предварительную обработку и контроль за поступающими по телефону «горячей линии» сообщениями осуществляет лицо, ответственное за прием, учет, регистрацию, предварительную обработку и контроль за поступающими по телефону «горячей линии» сообщениями.

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 (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.

2.4. Принятые сообщения на телефон «горячей линии» Учреждения регистрируются в Журнале регистрации сообщений, поступивших на телефон «горячей линии» от граждан и юридических лиц по фактам коррупции (далее – журнал), оформленном по форме согласно Приложению № 1 к настоящему Порядку.

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, номер телефона);
- для юридического лица (наименование и организационно-правовая форма, адрес (местонахождение) юридического лица, фамилия, имя, отчество (при наличии) представителя юридического лица, номер телефона);
- краткое содержание сообщения,
- принятые меры;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) лица, ответственного за профилактику коррупционных и иных правонарушений, принявшего сообщение.

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

2.7. Сообщения, поступившие на телефон «горячей линии» Учреждения, рассматриваются в срок, установленный Федеральным законом от 2.05.2006 г. 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

2.9. 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, в Учреждении, обязано:

- сообщить фамилию, имя, отчество, занимаемую должность;
- предупредить позвонившего о том, что телефонный разговор записывается;
- 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, при этом инициатива стереотипа поведения принадлежит лицу, ответственному за прием, учет, регистрацию, предварительную обработку и контроль за поступающими по телефону «горячей линии» сообщениями. 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 делается обобщение по представленной информации. В случае необходимости уточняется, правильно ли воспринята информация, верно ли записаны данные заявителя.

Приложение № 1
к Порядку организации работы телефона «горячей линии»
ОКУСО «Центр сопровождения и инноваций»,
утвержденному приказом ОКУСО «Центр
сопровождения и инноваций»
от «20» декабря 2024 г. № 203

Журнал
регистрации сообщений, поступивших на телефон «горячей линии»
от граждан и юридических лиц по фактам коррупции
в областном казенном учреждении социального обслуживания «Центр сопровождения и инноваций»

№ п/п	Дата и время поступления сообщения	Для физических лиц (фамилия, имя, отчество (при наличии)), адрес места жительства, номер телефона).	Краткое содержание сообщения	Принятые меры	Фамилия, имя, отчество (при наличии) лица, ответственного за профилактику коррупционных и иных правонарушений, принявшего сообщение
		Для юридического лица (наименование и организационно-правовая форма, адрес (местонахождение) юридического лица, фамилия, имя, отчество (при наличии) представителя юридического лица, номер телефона).			