



УТВЕРЖДЕНО
Приказом № 202\1
от «29» сентября 2020 года
Директор
Т.А. Сидельникова

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке работы телефона "горячей линии" для приема сообщений граждан и юридических лиц по фактам коррупции в Государственном бюджетном учреждении, осуществляющем психолого-педагогическую и медико-социальную помощь, «Центр диагностики и консультирования» Краснодарского края

I. Общие положения

1. Настоящее Положение работы телефона "горячей линии" для приема сообщений граждан и юридических лиц по фактам коррупции в ГБУ «Центр диагностики и консультирования» Краснодарского края. Положение определяет организацию работы телефона "горячей линии" для приема сообщений граждан и юридических лиц по фактам коррупции в ГБУ «Центр диагностики и консультирования» Краснодарского края.

2. Телефон "горячей линии" для приема сообщений граждан и юридических лиц по фактам коррупции в ГБУ «Центр диагностики и консультирования» Краснодарского края (далее - телефон "горячей линии" Учреждения) 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, коммерческий подкуп 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.

3. Организация работы телефона "горячей линии" Учреждения осуществляется в целях:

обеспечения соблюдения работниками Учреждения антикоррупционного поведения, а также своевременного пресечения случаев коррупционного поведения со стороны работников Учреждения;

оперативного реагирования на факты коррупционных проявлений в Учреждениях, изложенные в сообщениях граждан и юридических лиц.

II. Порядок работы телефона "горячей линии" Учреждения

4. Прием сообщений граждан и юридических лиц на телефон "горячей линии" в Учреждении производится ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, согласно режиму работы.

5. 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 в Учреждении (далее - Журнал), оформленном по образцу согласно к настоящему Положению.

6. В Журнале указываются:

порядковый номер поступившего сообщения;

дата и время поступления сообщения;

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;

краткое содержание сообщения;

принятые меры;

фамилия, имя, отчество работника, принявшего сообщение.

7. Перед сообщением информации о фактах коррупционных проявлений со стороны работников Учреждения 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.

8. По телефону "горячей линии" Учреждения осуществляются консультации и разъяснения действующего законодательства в области противодействия коррупции, а также порядка обращения в правоохранительные органы, органы прокуратуры или суды.

9. Информация о фактах коррупционных проявлений работниками Учреждения, поступившая на телефон "горячей линии" Учреждения, в течение одного рабочего дня докладывается директору для принятия решения.

10. Работники Учреждения, работающие с информацией о коррупционных проявлениях, обязаны соблюдать конфиденциальность полученной по телефону "горячей линии" Учреждения информации.

III. Правила поведения работников Учреждения при ведении телефонного разговора

11. Ответ на телефонный звонок начинается с информации о фамилии и должности работника Учреждения, принявшего телефонный звонок.

12. Информация излагается в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне. Речь должна носить официально-деловой характер. В случае когда звонящий 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 работнику Учреждения. Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации Учреждения.

13. В конце беседы делается обобщение по представленной информации. В случае необходимости уточняется, правильно ли воспринята информация, верно

ли записаны данные заявителя. Первым трубку кладет звонящий. Если заявитель получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу, но разговор им не прекращен, работнику Учреждения рекомендуется, вежливо извинившись, закончить разговор.

Приложение N 1

к Положению о порядке организации работы
телефона "горячей линии" для приема
сообщений граждан и юридических лиц
по фактам коррупции в ГБУ «Центр диагностики и консультирования»
Краснодарского края
(образец)

Журнал
регистрации сообщений, поступивших на телефон "горячей линии", от
граждан и юридических лиц по фактам коррупции в Учреждении.

N

Дата и время поступления сообщения

Ф.И.О., адрес места жительства, телефон (для физических лиц);
наименование и организационно-правовая форма, адрес (местонахождение)
юридического лица Ф.И.О. его представителя контактный телефон

Краткое содержание сообщения

Принятые меры

Ф.И.О. работника Учреждения, принявшего сообщение

Приложение N 2
к Положению о порядке организации работы
телефона "горячей линии" для приема
сообщений граждан и юридических лиц
по фактам коррупции в ГБУ «Центр диагностики и консультирования»
Краснодарского края
(образец)
Директору ГБУ «Центр диагностики и консультирования»
Краснодарского края

Результат анализа телефонного сообщения по факту коррупции в
Учреждении, принятого «___»___20__ и информация о принятых по нему мерах:

N	Тема сообщения	Принятые меры

