Приложение к приказу № 151 от 29.12.2021 г.

**Порядок организации работы телефона «горячей линии»**

**для приема сообщений граждан и юридических лиц по фактам коррупции в БУ СО ВО "Тотемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей"**

**(далее – Порядок)**

**1. Общие положения**

l .l . Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 25 декабря 2008 года 273-ФЗ ”О противодействии коррупции“ и определяет организацию работы телефона «горячей линии» в БУ СО ВО «Тотемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» (далее — Учреждение) для приема сообщений граждан и юридических лиц по фактам коррупции.

1.2. Настоящее Положение является внутренним документом БУ СО ВО «Тотемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» (далее - Учреждение), направленным на профилактику и пресечение коррупционных правонарушений в деятельности Учреждения.

1.3.Телефон «горячей линии» 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.

1. **Порядок работы телефона «горячей линии»**
	1. Прием, учет, регистрацию, предварительную обработку и контроль за поступающими по телефону «горячей линии» сообщениями осуществляет лицо, ответственное за профилактику коррупционных и иных правонарушений.
	2. Прием сообщений граждан и юридических лиц на телефон «горячей линии» осуществляется в рабочее время (с 8.00 до 17.00) по номеру телефона 8(81739)2-15-89.
	3. Граждане и представители юридических лиц сообщают свои персональные данные (фамилию, имя, отчество, адрес места жительства, телефон (для физических лиц); наименование, организационно-правовую форму, адрес места нахождения юридического лица, фамилию, имя, отчество представителя юридического лица, контактный телефон), а затем информацию о фактах коррупционных проявлений в Учреждении.
	4. Принятые на телефон «горячей линии» сообщения регистрируются в Журнале регистрации сообщений, поступивших на телефон «горячей линии» от граждан и юридических лиц о фактах коррупции в Учреждении (далее — Журнал), согласно Приложению 1 к настоящему Положению.
	5. В Журнале указываются следующие сведения:

- Порядковый номер поступившего сообщения.

- Дата и время поступления сообщения.

- Фамилия, имя, отчество, адрес места жительства, телефон (для физических лиц); наименование, организационно-правовая форма, адрес места нахождения юридического лица, фамилия, имя, отчество представителя юридического лица, контактный телефон.

- Краткое содержание сообщения.

- Принятые меры.

-Фамилия, имя, отчество лица, ответственного за профилактику коррупционных и иных правонарушений, принявшего сообщение.

* 1. Информация о фактах коррупционных проявлений в Учреждении, поступившая на телефон «горячей линии», передается директору Учреждения в течение одного рабочего дня, для принятия решения.
	2. Сообщения, поступившие на телефон «горячей линии» Учреждения, рассматриваются в срок, установленный Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
	3. Если в поступившем сообщении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, сообщение подлежит незамедлительному направлению в правоохранительные органы.
	4. 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 сообщениями по телефону «горячей линии» в Учреждении, обязано:

* сообщить фамилию, имя, отчество, занимаемую должность;
* сообщить позвонившему о том, что телефон «горячей линии» работает исключительно для информирования о фактах коррупционной направленности в Учреждении;
* предупредить позвонившего о том, что телефонный разговор записывается;
* сообщить позвонившему о том, что конфиденциальность переданных им сведений гарантируется.
	1. 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 Учреждения, а также лицу, ответственному за прием, учет, регистрацию, предварительную обработку и контроль за поступающими по телефону «горячей линии» сообщениями, принявшему сообщение.
	2. В конце беседы делается обобщение по представленной информации. В случае необходимости уточняется, правильно ли воспринята информация, верно ли записаны данные заявителя.

**4. Заключительные положения**

* 1. Настоящее Положение является локальным нормативным актом и утверждается приказом директора БУ СО ВО «Тотемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей».
	2. Все изменения и дополнения, вносимые в настоящее Положение, оформляются в письменной форме в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
	3. Настоящее Положение принимается на неопределенный срок. Изменения и дополнения к Положению принимаются в порядке, предусмотренном п. 4.1. настоящего Положения.
	4. После принятия Положения (или изменений и дополнений отдельных пунктов и разделов) в новой редакции предыдущая редакция автоматически утрачивает силу.
	5. Контроль за исполнением настоящего Положения возлагается на директора Учреждения.

                                                                           Приложение к Порядку организации работы телефона «горячей линии»

Журнал

регистрации сообщений, поступивших на телефон «горячей линии»

БУ СО ВО "Тотемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей",

от граждан и юридических лиц по фактам коррупции

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | 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 содержаниесообщения | Принятые меры | ФИО лица, ответственного за профилактику коррупционных и иных правонарушений, принявшего сообщение |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |