|  |  |
| --- | --- |
|  | Утверждено  приказом директора ГБУ СРЦ «Надежда» Рамешковского района  от «07» ноября 2018 г. № 42/11 |

**Порядок организации работы**

**телефона «горячей линии» для приема сообщений граждан и юридических лиц по фактам коррупции в государственном бюджетном учреждении «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда» Рамешковского района**

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок работы телефона "горячей линии" для приема сообщений граждан по фактам коррупции в ГБУ СРЦ «Надежда» Рамешковского района Тверской области (далее - Порядок) определяет порядок приема, регистрации и учета поступивших на него сообщений граждан по фактам коррупции в ГБУ СРЦ «Надежда» Рамешковского района Тверской области (далее – Учреждение).

1.2. Телефон "горячей линии" для приема сообщений граждан по фактам коррупции в Учреждении предназначен для обеспечения гражданам возможности сообщать о фактах коррупции, 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, а также несоблюдения работниками ограничений, запретов, обязанностей, связанных с исполнением своих должностных обязанностей.

1.3. Организация работы телефона "горячей линии" 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 Учреждении, изложенные в сообщениях граждан.

1.4. Информация о функционировании и режиме работы телефона "горячей линии" доводится до сведения населения Рамешковского района через средства массовой информации и в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

II. Порядок работы телефона "горячей линии"

2.1. Прием сообщений граждан на телефон "горячей линии" осуществляется специалистом Учреждения не реже одного раза в квартал с 9.00 до 13.00.

2.2. Принятые сообщения на телефон "горячей линии" регистрируются в журнале регистрации сообщений, поступивших на телефон "горячей линии" от граждан по фактам коррупции в Учреждении (далее - Журнал), оформленном согласно приложению к Порядку.

2.3. В Журнале указываются:

порядковый номер поступившего сообщения;

дата и время поступления сообщения;

фамилия, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть при необходимости направлен ответ, телефон;

краткое содержание сообщения;

принятые меры;

фамилия, имя, отчество работника, принявшего сообщение.

2.4. Перед сообщением информации о фактах коррупционных проявлений со стороны работников Учреждения гражданами сообщаются свои персональные данные (фамилия, имя, отчество (при наличии)), почтовый адрес, по которому должен быть при необходимости направлен ответ, телефон.

2.5. Обращения не рассматриваются по существу, если:

в обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

обращение анонимное, не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа;

от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрении обращения.

В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.6. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению Учреждения, а также невозможности ответа на поставленный в телефонном обращении вопрос, обращение оформляется с последующей переадресацией его в другой орган по принадлежности. Заявителю сообщается, куда направлен его запрос для рассмотрения, срок и порядок получения ответа. В Журнале производится соответствующая запись с указанием исполнителя, в адрес которого направлено обращение.

2.7. Информация о фактах коррупционных проявлений работниками Учреждения, поступившая на телефон "горячей линии", в течение трех рабочих дней докладывается работодателю для принятия решения.

III. Правила служебного поведения работников Учреждения

при ведении телефонного разговора

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

3.2. 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 недопустим, при этом инициатива стереотипа поведения принадлежит работнику Учреждения. Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации как Учреждения, так и работника, 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. Первым трубку кладет заявитель. Если заявитель получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу, но разговор им не прекращен, работнику рекомендуется, вежливо извинившись, закончить разговор.

IV. Заключительные положения

4.1. По итогам каждого квартала Учреждение проводит анализ телефонных обращений граждан, информирует руководство о количестве, характере и причине поступивших телефонных обращений граждан, принятых мерах по их рассмотрению.

4.2. Журнал и материалы, связанные с телефонными обращениями граждан, хранятся в соответствии с правилами делопроизводства 3 года, а затем уничтожаются в установленном порядке.

4.3. Использование и распространение информации о персональных данных и частной жизни граждан, ставшей известной в связи с телефонными обращениями граждан, без их согласия - не допускается.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 1  к Порядку организации работы телефона «горячей линии» для приема сообщений граждан и юридических лиц по фактам коррупции в государственном казенном учреждении Тверской области «Центр социальной поддержки населения» Рамешковского района Тверской области |

ЖУРНАЛ

регистрации сообщений, поступивших на телефон "горячей линии", от граждан по фактам коррупции в государственном казенном учреждении Тверской области «Центр социальной поддержки населения» Рамешковского района Тверской области

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Дата и время поступления сообщения | ФИО, почтовый адрес, по которому должен быть при необходимости направлен ответ, телефон | Краткое содержание сообщения | Принятые меры | ФИО муниципального служащего, служащего, принявшего сообщение |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|  |  |  |  |  |  |

С Порядком ознакомлены:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_