



ПОЛОЖЕНИЕ
о "телефоне доверия" по вопросам противодействия коррупции
в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Новошахтинский драматический
театр»

I. Общие положения

1. Настоящее Положение о "телефоне доверия" по вопросам противодействия коррупции в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Новошахтинский драматический театр» (далее — Положение) устанавливает порядок работы "телефона доверия" по вопросам противодействия коррупции (далее - "телефон доверия"), приема, регистрации и рассмотрения обращений, поступивших по "телефону доверия".

2. **"Телефон доверия" создан в целях:**

- 1) выявления фактов коррупционного поведения сотрудников муниципального бюджетного учреждения культуры «Новошахтинский драматический театр» (далее — учреждение), а также фактов коррупции в других государственных учреждениях (далее — учреждения).
- 2) разработки и принятия мер, направленных на профилактику коррупционных правонарушений;
- 3) создания дополнительных условий, направленных на обеспечение соблюдения сотрудниками ограничений, запретов и обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов, установленных для гражданских служащих законодательством Российской Федерации;
- 4) формирования в обществе нетерпимости к коррупционному поведению.

3. **Основные понятия, используемые в Положении, имеют следующее значение:**

- "телефон доверия" — канал телефонной связи с гражданами, созданный в целях оперативного реагирования на возможные коррупционные проявления в деятельности сотрудников учреждения и учреждений, а также обеспечения защиты прав и законных интересов граждан;
- заявители — лица, обратившиеся по "телефону доверия" с обращением по вопросам противодействия коррупции в учреждении;
- обращение по "телефону доверия" — поступившие в учреждение, сведения от заявителя о фактах проявления коррупции в учреждении и учреждениях, о нарушениях сотрудниками муниципального бюджетного учреждения культуры «Новошахтинский драматический театр» ограничений, запретов и обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов, установленных для гражданских служащих законодательством Российской Федерации;
- оператор — уполномоченное лицо, обеспечивающее прием и первичную обработку обращений, поступивших по "телефону доверия".

- Номер телефона для обращения граждан - 2-02-40

4. **По "телефону доверия" принимаются обращения, содержащие сведения:**

- о коррупционном поведении сотрудников учреждения и учреждений;
- о нарушениях сотрудниками учреждения ограничений и запретов, обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов, установленных для гражданских служащих законодательством Российской Федерации;
- о возможном конфликте интересов в действиях сотрудников учреждения и учреждений.

5. Граждане, обратившиеся по "телефону доверия" с обращением, не относящимся к вопросам противодействия коррупции в учреждении и учреждениях, информируются о порядке направления обращений по иным вопросам.

6. Организация работы с обращениями граждан по вопросам противодействия коррупции, поступившими по "телефону доверия", осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

II. Прием обращений по "телефону доверия" и их первичная обработка

7. Прием обращений по "телефону доверия" осуществляется в рабочие дни в режиме реального времени с 9.00 до 18.00 часов в форме диалога оператора с заявителем. В выходные или праздничные дни прием обращений по "телефону доверия" не осуществляется.
8. Прием обращений по "телефону доверия" осуществляется **оператором**, назначенным приказом директора учреждения, который обеспечивают первичную обработку обращений.
9. **Оператор** представляется заявителю: «слушаю Вас». Затем он тактично уточняет фамилию, имя и отчество заявителя, его место жительства, номер телефона или иной способ связи с ним, как оценивать его информацию — как анонимную или как официальное обращение. Затем **оператор** выслушивает содержание сообщения. Общение с заявителем по "телефону доверия" должно, как правило, состоять из свободного изложения заявителем сообщения и уточняющих вопросов оператора. Если заявитель не может четко изложить суть вопроса, **оператор** проводит в тактичной форме опрос заявителя, учитывая предмет сообщения, уточняет причины, по которым заявитель не обратился в правоохранительные органы, и его отношение к тому, что сведения, предоставленные заявителем, могут быть переданы в соответствующие государственные органы. Если у заявителя имеются документальные материалы, следует предложить ему переслать их по факсимильной связи или по электронной почте на официальный электронный адрес учреждения либо передать материалы через приемную учреждения.
10. **Оператор** осуществляет первичную оценку, документирование и учет сообщений, поступающих по "телефону доверия".
11. Первая оценка сообщений по "телефону доверия" осуществляется, как правило, по двум основным направлениям: оценка заявителя и оценка самого сообщения.
Оценка заявителя происходит в ходе приема его сообщения, при котором оператор анализирует поведение заявителя, по особенностям голоса пытается определить его состояние (волнуется, настроем агрессивно, доброжелательно и т.д.), кто он по профессии. Важным моментом в оценке личности заявителя являются меры по выяснению мотивов его обращения по "телефону доверия" (гражданская позиция, месть, психические отклонения и т.п.).
Оценка сообщения, поступившего по "телефону доверия", производится по следующим основным критериям: отнесенность к компетенции учреждения; отнесенность к вопросам противодействия коррупции; своевременность с точки зрения времени происхождения событий; полнота информации, позволяющей принимать управленческие и оперативные решения; достоверность сведений, содержащихся в сообщении.
12. Обращения, поступившие по "телефону доверия", заносятся оператором в карточку обращения, поступившего по "телефону доверия" учреждения (приложение № 1 к настоящему положению).
13. Обработанные обращения, занесенные в карточку обращения, передаются директору учреждения или лицу его заменяющему, в течение одного рабочего дня с момента поступления обращения.
14. По обращениям, не относящимся к компетенции учреждения и к вопросам противодействия коррупции, заявителю даются необходимые разъяснения, о чем делается соответствующая запись в сводке информации.
15. В случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение недается.
16. Обращения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, учреждение вправе оставить без рассмотрения и ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
17. Подача гражданином обращения, в котором содержится информация клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство и порочащие деловую репутацию других лиц, влечет за собой ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.
2. Рассмотрение обращений, поступивших по "телефону доверия"
18. Обязанности по организации работы по рассмотрению обращений, поступивших по "телефону доверия", возлагаются на сотрудника учреждения, ответственного за работу по профилактике коррупционных и иных правонарушений.
19. Рассмотрение обращений, не относящихся к вопросам противодействия коррупции, поступивших по "телефону доверия" учреждения, осуществляется в общем порядке структурными подразделениями учреждения, к компетенции которых отнесено рассмотрение соответствующих вопросов.

Ответственное лицо регистрирует обращения, поступившие по "телефону доверия" учреждения, в журнале учета обращений, поступивших по "телефону доверия" учреждения(далее журнал учета обращений) (приложение № 2 к настоящему положению), с указанием даты приема и краткого изложения содержания обращения.

20. Ответственное лицо проводит оценку обращения, поступившего по "телефону доверия", по следующим основным критериям:

- отнесенность к компетенции учреждения; своевременность с точки зрения времени происхождения событий;
- полнота информации, позволяющей принимать управленческие и оперативные решения;
- достоверность сведений, содержащихся в обращении;
- важность данных с точки зрения интересов (угроз) безопасности личности, обществу и государству.

21. На рассмотрение директора учреждения или лица его заменяющего в обязательном порядке направляются обращения, требующие незамедлительного реагирования, в том числе содержащие следующие сведения:

- об угрозе совершения терактов и физического насилия в отношении работников сферы социальной защиты населения и членов их семей;
- о совершении работниками сферы социальной защиты действий, повлекших причинение вреда здоровью и жизни граждан, их имуществу, безопасности государства;
- о возникновении в связи с действиями работников сферы социальной защиты угрозы причинения вреда жизни, здоровью граждан, безопасности государства, а также угрозы чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера.

22. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствующий государственный орган в соответствии с его компетенцией.

23. Проверка фактов, изложенных в обращении, проводится ответственным самостоятельно либо во взаимодействии с органами прокуратуры, правоохранительными органами.

24. Проверка проводится в соответствии с порядком, установленным Положением о проверке достоверности и полноты сведений, представляемых гражданами.

25. Решение о проведении проверки принимается отдельно в отношении каждого сотрудника учреждения и оформляется в письменной форме.

26. Ответственное лицо при рассмотрении обращений, поступивших по "телефону доверия", осуществляет:

- в течение двух рабочих дней со дня принятия соответствующего решения уведомление в письменной форме сотрудника учреждения о начале проведения в отношении указанного лица проверки и разъяснение прав:
- давать пояснения в письменной форме по вопросам, указанным в обращении, поступившем по "телефону доверия", в ходе проверки и по результатам проверки;
- предоставлять дополнительные материалы и давать по ним пояснения в письменной форме;
- обращаться к ответственному с подлежащим удовлетворению ходатайством о проведении с ним беседы по вопросам, узанным в обращении, поступившем по "телефону доверия";
- в течение семи рабочих дней со дня обращения сотрудника учреждения, а при наличии уважительной причины - в срок, согласованный с сотрудником учреждения информирование о том, какие сведения и соблюдение каких требований к служебному поведению подлежат проверке.

27. При рассмотрении обращений, поступивших по "телефону доверия", и проведении проверки ответственное лицо вправе:

- опрашивать и получать необходимые пояснения и документы от сотрудников учреждения;
- проводить беседу с сотрудниками учреждения;
- изучать представленные сотрудниками учреждения пояснения, сведения и материалы;
- подготавливать для направления в установленном порядке запросы в органы прокуратуры Российской Федерации, иные государственные органы, органы местного самоуправления, на предприятия, в учреждения, организации и общественные объединения (далее - государственные органы и организации) в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- наводить справки у физических лиц и получать от них информацию с их согласия.

28. Ответственное лицо при проведении проверки и рассмотрении обращений, поступивших по "телефону

доверия", обеспечивает:

- анализ сведений, представленных сотрудниками учреждения в соответствии с законодательством Российской Федерации и Свердловской области о противодействии коррупции;
- подготовку доклада о результатах проверки, в котором наряду с другими сведениями, предусмотренными федеральным законом, указываются виды не снятых с сотрудников учреждения дисциплинарных взысканий, виды взысканий за несоблюдение ограничений и запретов, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов и неисполнение обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции, а также основания их применения;
- подготовку документов для комиссии учреждения по соблюдению требований к служебному поведению и урегулированию конфликта интересов в отношении сотрудников учреждения;
- подготовку документов для комиссии учреждения по противодействию коррупции в отношении руководителей и работников учреждений;
- подготовку необходимых документов и проведение мероприятий в целях реализации рекомендаций (решений) комиссии Управления по соблюдению требований к служебному поведению сотрудников учреждения и урегулированию конфликта интересов и комиссии учреждения по противодействию коррупции;
- подготовку ответа заявителю по окончании рассмотрения обращения в сроки, установленные законодательством Российской Федерации о порядке рассмотрения обращений граждан.

29. По окончании проверки ответственный докладывает директору учреждения о результатах проверки.

30. Ответственный учреждения обязан ознакомить с результатами проверки лицо, в отношении которого проводилась проверка.

31. Информация о результатах рассмотрения обращений, поступивших по "телефону доверия" заносится в журнал учета обращений и в установленном порядке направляется в уполномоченный орган по противодействию коррупции в Ростовской области.

III Организация работы "телефона доверия"

32. Карточка обращения, поступившего по "телефону доверия" учреждения, журнал учета обращений подлежат хранению в течение 5 лет со дня окончания рассмотрения обращения.

33. Сотрудник учреждения приказом как **Оператор** обеспечивает: прием, первичную обработку обращений, формирование карточки обращения (Приложение № 1), передачу обращений, поступивших по "телефону доверия", директору учреждения или лицу его заменяющему. Готовит и представляет **ответственному** за противодействие коррупции в учреждении ежемесячные, полугодовые и годовые отчеты о поступивших по "телефону доверия" обращениях, до 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом, в котором отражает количество, характер и краткое содержание обращений, поступивших по "телефону доверия".

34. Ответственным за подготовку и актуализацию информации о работе "телефона доверия" на официальном сайте учреждения, за размещение информации о работе "телефона доверия" на информационных стенах, расположенных в помещениях учреждения, а также на входах в кабинеты, в которых осуществляется прием граждан, является **ответственный** за противодействие коррупции в учреждении.

35. Сотрудник учреждения, **ответственный** за работу по профилактике коррупционных и иных правонарушений:

- проводит по итогам полугодия и за год анализ и обобщение информации по обращениям граждан, поступившим по "телефону доверия", и обеспечивает подготовку отчета о количестве и содержании поступивших обращений, о причинах коррупционных проявлений в учреждении и учреждениях, принятых мерах по их рассмотрению;
- обеспечивает подготовку предложений по реализации мероприятий по противодействию коррупции в учреждении и учреждениях.

36. Работники, в должностные обязанности которых входит обработка информации, поступившей по "телефону доверия", и рассмотрение обращений, поступивших по "телефону доверия", несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с законодательством Российской Федерации.