

**Порядок
организации работы телефона «горячей линии»
и формы электронного обращения на официальном сайте
БУЗ ВО «Череповецкая стоматологическая поликлиника № 1»
для приема сообщений граждан и юридических лиц по фактам коррупции**

1. Общие положения.

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с требованиями Федерального закона от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции» (далее - Закон № 273-ФЗ) с учетом Методических рекомендаций по разработке и принятию организациями мер по предупреждению и противодействию коррупции, разработанных Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации, локальных актов Учреждения.

1.2. Телефон «горячей линии» для приема сообщений граждан и юридических лиц по фактам коррупции в БУЗ ВО «Череповецкая стоматологическая поликлиника № 1» (далее - телефон «горячей линии», Учреждение) и форма электронного обращения на официальном сайте Учреждения (раздел «Противодействие коррупции», подраздел «Обратная связь для сообщений о фактах коррупции») (далее - официальный сайт Учреждения) предназначены для обеспечения возможности гражданам и юридическим лицам сообщать о фактах коррупции в Учреждении, а именно: о злоупотреблении служебным положением, даче взятки, получении взятки, злоупотреблении полномочиями либо ином незаконном использовании 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 незаконном предоставлении такой выгоды указанному лицу другими физическими лицами.

1.3. Прием, учет, регистрацию, предварительную обработку и контроль за поступающими по телефону «горячей линии» сообщениями осуществляет специалист по кадрам.

1.4. На период отсутствия на рабочем месте специалиста по кадрам (отпуск, листок нетрудоспособности и др.) его функции возлагаются на лицо, его замещающее.

1.5. Формой обращения на телефон «горячей линии» является телефонный звонок граждан и юридических лиц на стационарный номер: (8202) 57-38-67, формой обращения через официальный сайт Учреждения - заполнение электронной формы в разделе «Противодействие коррупции».

2. Порядок работы телефона «горячей линии».

2.1. Прием, учет, регистрацию, предварительную обработку и контроль за поступающими по телефону «горячей линии» сообщениями в рабочее время, с понедельника по четверг с 08.00 до 16.00, в пятницу с 08.00 до 15.00, осуществляет специалист по кадрам.

2.2. Сообщения и обращения граждан и юридических лиц, направленные через официальный сайт Учреждения принимаются в круглосуточном режиме.

Функции по принятию, регистрации сообщений, поступивших через официальный сайт Учреждения, возлагаются также на специалиста по кадрам (или лицо, его замещающее). Далее обращение регистрируется, в порядке, установленном пунктами 2.5. и 2.5.1.

Порядка. После регистрации обращение передается юрисконсульту для рассмотрения и принятия мер.

2.3. Подготовка ответов на сообщения, принятые по телефону «горячей линии» и через официальный сайт Учреждения возлагается на юрисконсульта.

Для подготовки ответов на полученные сообщения, при необходимости, могут привлекаться руководители и специалисты структурных подразделений Учреждения.

2.4. При информировании 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), фамилия, имя, отчество представителя, контактный телефон (для юридических лиц).

2.5. Сообщения, поступившие на телефон «горячей линии» и через официальный сайт Учреждения регистрируются в Журнале регистрации сообщений по фактам коррупции, поступивших от граждан и юридических лиц на телефон «горячей линии» и на официальный сайт Учреждения (раздел «Противодействие коррупции», подраздел «Обратная связь для сообщений о фактах коррупции», форма электронного обращения) (Приложение 1 к Порядку) (далее -- Журнал регистрации сообщений) в порядке, установленном пунктом 2.5.1. Порядка.

Информация, поступившая в адрес Учреждения в анонимной форме (без указания персональных данных обратившегося лица) подлежит регистрации в Журнале регистрации сообщений и рассмотрению юрисконсульту в Учреждении (в том числе с привлечением руководителей и специалистов структурных подразделений Учреждения) в общем порядке. Ответ на анонимное обращение не дается.

2.5.1. В Журнале регистрации сообщений указываются:

- порядковый номер поступившего сообщения;
- дата и время поступления сообщения (при поступлении сообщения через официальный сайт дополнительно указывается входящий номер обращения);
- фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес места жительства, телефон (для физических лиц); наименование и организационно-правовая форма, адрес (местонахождение) (фамилия, имя, отчество его представителя), контактный телефон (для юридического лица);
- краткое содержание сообщения;
- принятые меры;
- фамилия, имя, отчество лица, принявшего сообщение.

2.5.2. Хранение и ведение Журнала регистрации сообщений осуществляется специалистом по кадрам.

2.6. В течение 1 (одного) рабочего дня с момента поступления информации на телефон «горячей линии» и/или через официальный сайт Учреждения о фактах коррупционных проявлений в БУЗ ВО «Череповецкая стоматологическая поликлиника № 1», специалист по кадрам (лицо, его замещающее) докладывает главному врачу Учреждения и должностному лицу, ответственному за профилактику коррупционных и иных правонарушений в Учреждении, о поступившем обращении для принятия решения.

2.7. В ходе рассмотрения обращения гражданина или представителя юридического лица, должностное лицо, ответственное за профилактику коррупционных и иных правонарушений в Учреждении, при наличии оснований, осуществляет взаимодействие с правоохранительными органами по вопросам предупреждения и противодействия коррупции в соответствии с Положением об антикоррупционной политике БУЗ ВО «Череповецкая стоматологическая поликлиника № 1».

2.8. Сообщения, поступившие на телефон «горячей линии» и/или через официальный сайт Учреждения, рассматриваются в 30-дневный срок и порядке, установленном

Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.9. Следует соблюдать конфиденциальность информации (пункты 2.4 и 2.5 настоящего Порядка, персональные данные граждан), полученные по телефону «горячей линии» и через официальный сайт Учреждения.

3. Правила служебного поведения лица (специалиста по кадрам) при ведении телефонного разговора и подготовки ответа юрисконсультom на сообщение, полученное через официальный сайт.

3.1. При ответе на телефонный звонок специалист по кадрам обязан сообщить:

- фамилию, имя, отчество, занимаемую должность;
- информацию о том, что конфиденциальность переданных обратившимся гражданином (представителем юридического лица) 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.

Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации как БУЗ ВО «Череповецкая стоматологическая поликлиника № 1», так и лицу, принявшему сообщение.

3.3. В конце беседы делается обобщение по представленной информации.

В случае необходимости уточняется, правильно ли воспринята информация, верно ли записаны данные заявителя.

3.4. Ответ на обращение оформляется в письменной форме.

В ответе на обращение обязательно указывается: фамилия, имя, отчество, занимаемая должность исполнителя и информация о том, что конфиденциальность переданных обратившимся гражданином (представителем юридического лица) сведений гарантируется.

Ответ излагается в четкой, краткой и недвусмысленной форме.

4. Заключительные положения.

4.1. Настоящий Порядок вступает в силу с момента утверждения и действует бессрочно.

4.2. Изменения в настоящий Порядок могут быть внесены приказом главного врача БУЗ ВО «Череповецкая стоматологическая поликлиника № 1» путем утверждения Порядка в новой редакции.

Ознакомлен(ы):



А.В.Владимирова
Н.В. Худайбердин