

ПОЛОЖЕНИЕ
о «горячей линии» по противодействию коррупции в муниципальном автономном
учреждении Усть-Донецкого района «Многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг»

1. Общие положения

1. Настоящее положение устанавливает порядок работы «горячей линии» по противодействию коррупции в муниципальном автономном учреждении Усть-Донецкого района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - «горячая линия», учреждение).

2. Работа с обращениями по «горячей линии» осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», методическими рекомендациями «Обеспечение повышения результативности и эффективности работы федеральных органов исполнительной власти с обращениями граждан и организаций по фактам коррупции», одобренными протоколом заседания президиума Совета при Президенте Российской Федерации по противодействию коррупции от 25.09.2012 № 34, Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан», постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области» и настоящим Положением.

3. «Горячая линия» - комплекс организационных мероприятий и технических средств, обеспечивающих возможность гражданам направлять в учреждение обращения с информацией (фактами) о коррупционных правонарушениях, о нарушениях кодекса этики и служебного поведения работников учреждения либо об иных фактах коррупционной направленности в учреждении (далее - обращения).

4. Основные цели «горячей линии»:

4.1. Повышение эффективности мер, направленных на профилактику и предупреждение коррупции в учреждении.

4.2. Создание условий для оперативного выявления фактов коррупционной направленности в учреждении.

5. Основные задачи «горячей линии»:

5.1. Обеспечение оперативного приема, регистрации и обработки обращений.

5.2. Своевременное принятие мер по устранению причин и условий возникновения коррупционных и иных правонарушений.

5.3. Совершенствование локальных нормативных правовых актов, принятых в учреждении.

5.4. Формирование в коллективе культуры нетерпимости к коррупции.

6. Работа «горячей линии» строится на неукоснительном соблюдении принципа обеспечения конфиденциальности и защиты информации, поступившей по «горячей линии», от её неправомерного использования.

Не допускаются любые меры воздействия в отношении лица, предоставившего информацию о коррупционных правонарушениях, нарушениях кодекса этики и служебного поведения работников учреждения либо об иных фактах коррупционной направленности в учреждении.

7. Обращения на «горячую линию» принимаются по следующим каналам связи:

7.1. По телефону (телефонный номер **(86351) 9-11-52** установлен в офисе учреждения по адресу: Ростовская область, р.п. Усть-Донецкий, ул. Портовая, 9).

7.2. По электронной почте (адрес: mfc_ustdon@rambler.ru).

7.3. На информационно-аналитическом портале МФЦ (<http://ustdon.mfc61.ru>) в разделе «Обратная связь».

8. Прием обращений по «горячей линии» осуществляется в рабочее время в соответствии с графиком работы учреждения, установленным Правилами внутреннего трудового распорядка.

9. Обращение по вопросам, не отнесенным к компетенции учреждения, в течение пяти рабочих дней со дня его регистрации направляется в государственные (муниципальные) органы, организации или должностным лицам в соответствии с их компетенцией. Гражданину направляется уведомление о переадресации его обращения.

10. На обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение пяти рабочих дней со дня его регистрации гражданину направляется уведомление с разъяснением порядка обжалования судебного решения.

11. Обращение, в котором не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, либо адрес электронной почты, либо его почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ, принимается к рассмотрению, при этом ответ на данное обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, неправомерных действиях (бездействии), а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственные органы в соответствии с их компетенцией.

12. Обращение, если содержит информацию общего характера либо заведомо клеветнические сведения, нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников учреждения, а также членов их семей, принимается к сведению и дальнейшему рассмотрению не подлежит. Учреждение вправе сообщить гражданину о недопустимости злоупотребления правом подачи обращений и оставлении без ответа по существу поставленного в обращении вопроса, а также направить данное обращение в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

2. Порядок работы с обращениями по «горячей линии»

13. Прием и регистрацию обращений по электронной почте и телефону «горячей линии» осуществляет консультант МАУ МФЦ Усть-Донецкого района (далее – консультант).

Прием и регистрацию обращений через информационно-аналитический портал МФЦ в разделе «Обратная связь» осуществляет директор учреждения.

14. Обработку обращений по «горячей линии» осуществляет лицо, ответственное за работу по профилактике коррупционных и иных правонарушений в учреждении (далее - ответственное лицо).

15. Каждый рабочий день консультантом и директором учреждения проводится проверка на наличие обращений, поступивших по электронной почте и через информационно-аналитический портал единой сети МФЦ Ростовской области.

16. Не позднее одного рабочего дня, следующего за днем поступления обращения, консультант осуществляет регистрацию обращения в журнале учета обращений, поступивших по электронной почте «горячей линии» по противодействию коррупции, по форме согласно приложению к настоящему Положению (далее - журнал учета обращений) и представляет обращение на рассмотрение директору учреждения.

Обращения, поступившие через информационно-аналитический портал МФЦ в разделе «Обратная связь», регистрируются в течение одного рабочего дня директором учреждения в журнале учета обращений.

17. Обращению при регистрации в журнале учета обращений присваивается регистрационный номер, состоящий из префикса «ОК», знака тире и далее порядкового номера в прямой хронологической последовательности.

18. Листы журнала учета обращений должны быть пронумерованы, прошнурованы и скреплены гербовой печатью учреждения.

19. Прием обращений по телефону «горячей линии» осуществляется в соответствии с разделом 3 настоящего Положения.

20. В соответствии с поручением директора учреждения рассмотрение обращения о коррупционных правонарушениях либо об иных фактах коррупционной направленности, проверка и оценка изложенных в нем обстоятельств может проводиться путем:

- а) проведения собеседований с работниками учреждения;
- б) предоставления письменных пояснений работниками учреждения;
- в) направления запросов в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам, а также в заинтересованные организации (при необходимости);
- г) запроса у обратившегося гражданина дополнительных материалов и сведений, проведения консультаций с ним (при необходимости);
- д) проведения иных проверочных мероприятий, в том числе выездных.

21. Обращение о коррупционных правонарушениях либо об иных фактах коррупционной направленности, нуждающееся в проверке путем проведения оперативно-розыскных мероприятий и (или) следственных действий, направляются в течение пяти рабочих дней со дня регистрации для рассмотрения по существу в государственный орган, уполномоченный на осуществление оперативно-розыскной деятельности, и (или) следственный орган в соответствии с их компетенцией.

22. По итогам рассмотрения обращения о коррупционных правонарушениях либо об иных фактах коррупционной направленности ответственное лицо осуществляет подготовку мотивированного заключения и направляет его директору учреждения.

Мотивированное заключение должно содержать:

- а) информацию, изложенную в обращении;
- б) информацию о результатах рассмотрения обращения;
- в) информацию, полученную от государственных органов, органов местного самоуправления, иных должностных лиц и организаций в случае направления запросов;
- г) мотивированный вывод по результатам предварительного рассмотрения обращения, а также предложения о мерах по совершенствованию работы по противодействию коррупции в учреждениях.

К мотивированному заключению прилагаются письменные пояснения работников учреждения, справки, протоколы и иные материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения.

23. Обращения, если содержат информацию о конфликте интересов и (или) иных действиях, подпадающих под действие кодекса этики и служебного поведения работников МАУ МФЦ Усть-Донецкого района, рассматриваются в соответствии с положением о конфликте интересов в МАУ МФЦ Усть-Донецкого района.

3. Особенности приема обращений по телефону «горячей линии» и их регистрации

24. При поступлении обращения по телефону «горячей линии» (далее - телефонное обращение) консультант:

24.1. Принимает телефонное обращение и предлагает обратившемуся гражданину сообщить следующие данные:

а) свои фамилию, имя, отчество (при наличии), контактный номер телефона, адрес электронной почты либо почтовый адрес, по которому может быть направлен ответ учреждения (при желании гражданина), с уточнением необходимости (желания) получить ответ учреждения по существу поставленного в обращении вопроса, а также способа его направления;

б) фамилию, имя, отчество (при наличии), должность работника учреждения, совершившего (намеревающегося совершить) правонарушение (бездействие);

в) описание событий, время и место совершения правонарушений (бездействия);

г) иные сведения по существу вопроса.

24.2. Осуществляет незамедлительную регистрацию телефонного обращения в журнале учета обращений и информирование директора учреждения о факте телефонного обращения.

25. При ведении разговора по телефону «горячей линии» консультант обязан соблюдать следующие требования:

а) речь должна носить официально-деловой характер, беседа вестись четко в спокойном вежливом тоне с соблюдением Стандартов сервиса МФЦ Ростовской области;

б) в случае, когда обратившийся гражданин настроен агрессивно, допускает употребление в речи ненормативной лексики, необходимо, не вступая в пререкания с ним, официальным тоном дать понять, что разговор в подобной форме недопустим, при этом инициатива стереотипа поведения должна принадлежать консультанту;

в) в конце телефонного разговора необходимо сделать обобщение представленной информации. При необходимости, уточнить, понятна ли информация, верно ли записаны данные.

4. Заключительные положения

26. Результатом рассмотрения обращений является:

26.1. Письменный ответ учреждения, в том числе в электронном виде, по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращения по компетенции, с уведомлением гражданина о переадресации обращения. Ответ гражданину направляется в электронном виде по адресу электронной почты, либо почтовым отправлением по адресу, указанному гражданином для письменного ответа (при его желании).

26.2. Устный ответ, если поставленные в телефонном обращении вопросы являются очевидными и не требуют дополнительной проверки. Обратившемуся гражданину в телефонном режиме предоставлены исчерпывающие пояснения.

27. Ответ не дается в случае, если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ.

28. Жалобы граждан на результаты рассмотрения их обращений, действия (бездействия) должностных лиц и работников учреждения по рассмотрению обращений по «горячей линии» направляются учредителю МАУ МФЦ Усть-Донецкого района.

29. Ответственное лицо ежегодно проводит анализ обращений по «горячей линии» и о результатах анализа информирует директора учреждения.

30. Журнал учёта обращений хранится у консультанта. Материалы, связанные с обращениями по «горячей линии», хранятся у ответственного лица в соответствии с правилами делопроизводства три года, а затем подлежат уничтожению в установленном порядке.

Приложение
к Положению о «горячей линии» по
противодействию коррупции в
МАУ МФЦ Усть-Донецкого района

ЖУРНАЛ
учета обращений, поступивших по «горячей линии» по противодействию коррупции
в МАУ МФЦ Усть-Донецкого района

Регистрационный номер обращения	Дата	Время	Заявитель		Содержание обращения	Необходимость (да/нет) и способ направления ответа (если да)	Отметка о результатах рассмотрения	Подпись ответственного лица
			Ф.И.О.	Контактный телефон, адрес электронной почты, почтовый адрес				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
ОК-1								