

Министерство культуры Свердловской области  
государственное автономное учреждение  
дополнительного образования Свердловской области  
«Детская школа искусств города Серова»  
(ГАУ ДО СО «ДШИ г. Серова»)

ПРИКАЗ

11 января 2023г.

г. Серов

№ 9 ОД

Об организации работы «телефона доверия» по вопросам противодействия коррупции  
в ГАУ ДО СО «ДШИ г. Серова»

В целях реализации Федерального закона от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ "О противодействии коррупции" и совершенствования работы с обращениями граждан по вопросам противодействия коррупции, соблюдения работниками государственного автономного учреждения дополнительного образования Свердловской области «Детская школа искусств города Серова» (далее – Учреждение) ограничений, запретов и обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Определить в Учреждении "телефон доверия" по вопросам противодействия коррупции с номером +7 (34385) 5-47-48
2. Возложить обязанности оператора по обеспечению приема обращений граждан по вопросам противодействия коррупции по «телефону доверия» на Лежнину Оксану Геннадьевну, заместителя председателя комиссии по противодействию коррупции Учреждения.
3. Утвердить Положение об организации "телефона доверия" по вопросам противодействия коррупции Учреждения (прилагается).
4. Назначить Петрову И.В., юристконсульта Учреждения, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений по вопросам противодействия коррупции, поступивших по "телефону доверия" Учреждения.
5. Педагогу-организатору Парфенову М.В. разместить информацию о "телефоне доверия" на официальном сайте Учреждения.
6. Юристу Петровой И.В. разместить и актуализировать информацию о функционировании "телефона доверия" на информационных стендах, расположенных в помещениях Учреждения.
7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор ГАУ ДО СО «ДШИ г. Серова»



И.В. Вепрева

С приказом ознакомлены:

Петрова И.В.  
Парфёнов М.В.  
Лежнина О.Г.

Утверждено  
приказом ГАУ ДО СО «ДШИ г. Серова»  
от «11» января 2023 года № 9 ОД  
«Об организации работы «телефона  
доверия» по вопросам противодействия  
коррупции ГАУ ДО СО «ДШИ г.  
Серова»

## ПОЛОЖЕНИЕ О «ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ» ПО ВОПРОСАМ ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ КОРРУПЦИИ ГАУ ДО СО «ДШИ г. Серова»

### 1. Общие положения

1. Настоящее Положение о "телефоне доверия" по вопросам противодействия коррупции ГАУ ДО СО «ДШИ г. Серова» (далее - Положение) устанавливает порядок работы "телефона доверия" по вопросам противодействия коррупции ГАУ ДО СО «ДШИ г. Серова» (далее - "телефон доверия"), приема, регистрации и рассмотрения обращений, поступивших по "телефону доверия".

2. "Телефон доверия" создан в целях:

1) выявления фактов коррупционного поведения работников ГАУ ДО СО «ДШИ г. Серова» (далее – Учреждение);

2) разработки и принятия мер, направленных на профилактику коррупционных правонарушений в Учреждении;

3) создания дополнительных условий, направленных на обеспечение соблюдения работниками Учреждения ограничений, запретов и обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов, установленных для работников законодательством Российской Федерации;

4) формирования в обществе нетерпимости к коррупционному поведению.

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

1) "**телефон доверия**" - канал телефонной связи с гражданами, созданный в целях оперативного реагирования на возможные коррупционные проявления в деятельности работников Учреждения, а также обеспечения защиты прав и законных интересов граждан;

2) **заявители** - лица, обратившиеся по "телефону доверия" с обращением по вопросам противодействия коррупции в Учреждении;

3) **обращение по "телефону доверия"** - поступившие в Учреждение сведения от заявителя о проявлениях коррупции в Учреждении ограничений, запретов и обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов, установленных для работников законодательством Российской Федерации;

4) **оператор** - уполномоченное лицо, обеспечивающее прием и первичную обработку обращений, поступивших по "телефону доверия".

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

1) о коррупционном поведении работников Учреждения;

2) о нарушениях работниками Учреждения ограничений и запретов, обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов, установленных для работников законодательством Российской Федерации;

3) о возможном конфликте интересов в действиях работников Учреждения.

5. Граждане, обратившиеся по "телефону доверия" с обращением, не относящимся к вопросам противодействия коррупции в Учреждении, 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 требованиями законодательства Российской Федерации о порядке рассмотрения обращений граждан.

## **2. Прием обращений по "телефону доверия" и их первичная обработка**

7. Прием обращений по "телефону доверия" осуществляется в рабочие дни в режиме реального времени с 8.30 до 17.00 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" Учреждения осуществляется оператором, который обеспечивает первичную обработку обращений.

9. При поступлении сигнала вызова устанавливается непосредственное соединение с оператором. Оператор представляется заявителю: "Телефон доверия ГАУ ДО СО «ДШИ г. Серова», 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 направить на почтовый адрес Учреждения.

10. Оператор осуществляет первичную оценку, документирование и учет сообщений, поступающих по "телефону доверия".

11. Первичная 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, настроен 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" Учреждение (приложение № 1 к настоящему положению).

13. Обработанные обращения, занесенные в карточку обращения, передаются секретарю Учреждения для регистрации входящей корреспонденции 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 не дается.

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.

### **3. Рассмотрение обращений, поступивших по "телефону доверия"**

18. Организация рассмотрения обращений по вопросам противодействия коррупции, поступивших по "телефону доверия" Учреждения, осуществляется специалистом из числа работников, на которого приказом Учреждения назначается ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений по вопросам противодействия коррупции, поступивших по "телефону доверия" Учреждения (далее - ответственное лицо). Обязанности по организации работы по рассмотрению обращений, поступивших по "телефону доверия", возлагаются на заместителя директора Учреждения.

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.

20. 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.

21. 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.

22. На рассмотрение руководителя в обязательном порядке направляются обращения, требующие незамедлительного реагирования, в том числе содержащие следующие сведения:

1) об угрозе совершения терактов и физического насилия в отношении работников и членов их семей;

2) о совершении работниками действий, повлекших причинение вреда здоровью и жизни граждан, их имуществу, безопасности государства;

3) о возникновении в связи с действиями работников угрозы причинения вреда жизни, здоровью граждан, безопасности государства, а также угрозы чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера.

23. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом 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.

24. Проверка фактов, изложенных в обращении, проводится Учреждением самостоятельно либо по взаимодействию с органами прокуратуры, правоохранительными органами.

25. Ответственное лицо при рассмотрении обращений, поступивших по «телефону доверия», осуществляет:

1) в течение двух рабочих дней со дня принятия соответствующего решения уведомление в письменной форме работника 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 в отдел кадров с подлежащим удовлетворению ходатайством о проведении с ним беседы по вопросам, указанным в обращении, поступившем по "телефону доверия";

2) в течение семи рабочих дней со дня обращения работника Учреждения, а при наличии уважительной причины - в срок, согласованный с работником Учреждения, информирование о том, какие сведения и соблюдение каких требований к служебному поведению подлежат проверке.

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

1) опрашивать и получать необходимые пояснения и документы от работников Учреждения;

2) проводить беседу с работниками Учреждения;

3) изучать представленные работником Учреждения пояснения, сведения и материалы;

4) 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 и Свердловской области о противодействии коррупции;

5) наводить справки у физических лиц и получать от них информацию с их согласия.

27. Ответственное лицо при проведении проверки и рассмотрении обращений, поступивших по "телефону доверия", обеспечивает:

1) анализ сведений, представленных работниками Учреждения в соответствии с законодательством Российской Федерации и Свердловской области о противодействии коррупции;

2) подготовку доклада о результатах проверки, в котором наряду с другими сведениями, предусмотренными федеральным законом, указываются виды не снятых с работников 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;

3) подготовку документов для комиссии Учреждения по противодействию коррупции;

4) подготовку необходимых документов и проведение мероприятий в целях реализации рекомендаций (решений) комиссии Учреждения по противодействию коррупции;

5) подготовку ответа заявителю по окончании рассмотрения обращения в сроки, установленные законодательством Российской Федерации о порядке рассмотрения обращений граждан.

28. По окончании проверки ответственное лицо при проведении проверки и рассмотрении обращений докладывает руководителю о результатах проверки.

29. Ответственное лицо обязано ознакомить с результатами проверки лицо, в отношении которого проводилась проверка.

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

#### **4. Организация работы "телефона доверия"**

31. Для сбора и обработки информации, поступающей по "телефону доверия", выделяется отдельная телефонная линия, телефонный аппарат.

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

33. Секретарь комиссии по противодействию коррупции Учреждения обеспечивает: прием, первичную обработку обращений, ежедневное преобразование аудиосообщений в текстовую форму путем формирования карточки обращения, ежедневную передачу обращений, поступивших по "телефону доверия" секретарю Учреждения регистрации входящей корреспонденции, учет сообщений, поступающих по "телефону доверия", подготовку и предоставление заместителю директора Учреждения ежемесячных, полугодового и годового отчета 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. Сотрудник Учреждения, ответственный за работу по профилактике коррупционных и иных правонарушений:

–проводит по итогам полугодия и года 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, принятых мерах по их рассмотрению;

–обеспечивает подготовку предложений по реализации мероприятий по противодействию коррупции в Учреждении.

36. Использование "телефона доверия" не по назначению, в том числе в служебных и личных целях, запрещено.

37. 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 и полученных сведений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1  
к Положению о "телефоне доверия" по  
вопросам противодействия коррупции  
ГАУ ДО СО «ДШИ г. Серова»

форма

**Карточка обращения,  
поступившего по "телефону доверия"  
ГАУ ДО СО «ДШИ г. Серова»**

Дата, время:

(указывается дата, время поступления обращения по "телефону доверия"  
(число, месяц, год, час., мин.)

Фамилия, имя, отчество заявителя:

(указывается Ф.И.О. заявителя (либо делается запись о том, что  
заявитель Ф.И.О. не сообщил)

Место проживания заявителя:

(указывается адрес, который сообщил заявитель: почтовый индекс,

республика, область, район, населенный пункт, название улицы, дом,

корпус, квартира либо делается запись о том, что заявитель адрес не сообщил)

Контактный телефон заявителя:

(номер телефона, с которого звонил и/или который сообщил заявитель,

либо делается запись о том, что телефон не определен и/или заявитель  
номер телефона не сообщил)

Содержание обращения:

Обращение принял:

(должность, фамилия и инициалы, подпись лица, принявшего обращение)

Приложение № 2  
к Положению о "телефоне доверия" по  
вопросам противодействия коррупции  
ГАУ ЛО СО «ДШИ г. Серова»

форма

(ТИТУЛЬНЫЙ ЛИСТ)

Журнал\*  
учета обращений, поступивших по "телефону доверия"  
ГАУ ДО СО «ДШИ г. Серова»

СОДЕРЖАНИЕ ЖУРНАЛА

№ п/п	Дата и время поступления обращения	Фамилия, имя, отчество, адрес места жительства, контактный телефон заявителя	Краткое содержание обращения	Информация о результатах рассмотрения обращения (кому направлено для рассмотрения, принятые меры)

\* журнал должен быть прошит, пронумерован и заверен печатью