

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ  
«КЕРЧЕНСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА»**

---

**ПРИКАЗ**

18 ноября 2019 года.

№ 145

г. Керчь

**Об утверждении положения о «телефоне доверия» по вопросам  
противодействия коррупции ГАУЗРК  
"Керченская стоматологическая поликлиника"**

В целях минимизации и ликвидации последствий коррупционных правонарушений, создания условий для выявления фактов коррупционных проявлений и руководствуясь Федеральным законом от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «о противодействии коррупции»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Положение о телефоне доверия по вопросам противодействия коррупции(прилагается).
2. Определить местом дислокации телефона доверия по вопросам противодействия коррупции в ГАУЗРК "Керченская стоматологическая поликлиника" приемная главного врача, номером телефона доверия- 8 (36561) 2-20-55
3. Назначить ответственное лицо за организацию работы «телефона доверия», ведение журнала учета поступивших звонков их регистрации – секретаря руководителя- Алексееву Елену Васильевну.
4. Назначить ответственного по рассмотрению обращений по вопросам противодействия коррупции, поступающих по телефону доверия, заместителя главного врача по безопасности ГАУЗРК "Керченская стоматологическая поликлиника" Копылова Юрия Михайловича.
5. Программисту Ксрау Константину Александровичу разместить данный приказ на официальном сайте ГАУЗРК "Керченская стоматологическая поликлиника" в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет».
6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

В.А.Засекан

УТВЕРЖДЕН

приказом главного врача  
ГАУЗРК "Керченская  
стоматологическая  
поликлиника"  
от 28.4.19 № 148

«Об утверждении положения о  
телефоне доверия по вопросам  
противодействия коррупции  
ГАУЗРК "Керченская  
стоматологическая  
поликлиника"

## ПОЛОЖЕНИЕ

### О «телефоне доверия» по вопросам противодействия коррупции ГАУЗРК "Керченская стоматологическая поликлиника"

1. Настоящее Положение о Телефоне доверия по вопросам противодействия коррупции ГАУЗРК «Керченская стоматологическая поликлиника» (далее—Положение) устанавливает порядок работы Телефона доверия по вопросам противодействия коррупции, приема, регистрации и рассмотрения обращений, поступивших по Телефону доверия.

2. Телефон доверия по вопросам противодействия коррупции создан в целях:

1) выявления фактов коррупционного поведения сотрудников ГАУЗРК "Керченская стоматологическая поликлиника" ;

2) разработки и принятия мер, направленных на профилактику Коррупционных правонарушений в ГАУЗРК "Керченская стоматологическая поликлиника" ;

3) создания дополнительных условий, направленных на обеспечение соблюдения сотрудниками ГАУЗРК "Керченская стоматологическая поликлиника" ограничений, запретов и обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов;

4) формирования в коллективе нетерпимости коррупционному поведению.

3. Основные понятия, используемые в Положении:

1) Телефон доверия—канал телефонной связи с гражданами, созданный в целях оперативного реагирования на возможные

коррупционные проявления в деятельности сотрудников, а также обеспечения защиты прав и законных интересов граждан;

2) заявители—лица обратившиеся по Телефону доверия по вопросам противодействия коррупции с обращением по вопросам противодействия коррупции в ГАУЗРК "Керченская стоматологическая поликлиника".

3) обращение по Телефону доверия—поступившие в ГАУЗРК "Керченская стоматологическая поликлиника" сведения от заявителя о фактах проявления коррупции в ГАУЗРК "Керченская стоматологическая поликлиника", о нарушениях сотрудниками ГАУЗРК "Керченская стоматологическая поликлиника" ограничений, запретов и обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов, установленных законодательством Российской Федерации;

4) оператор— уполномоченное лицо, обеспечивающее прием и первичную обработку обращений, поступивших по Телефону доверия по вопросам противодействия коррупции.

4. По Телефону доверия по вопросам противодействия коррупции принимаются обращения, содержащие сведения:

1) о коррупционном поведении сотрудников ГАУЗРК "Керченская стоматологическая поликлиника";

2) о нарушениях сотрудниками ГАУЗРК "Керченская стоматологическая поликлиника" ограничений и запретов , обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов, установленных законодательством Российской Федерации;

3) о возможном конфликте интересов в действиях сотрудников ГАУЗРК "Керченская стоматологическая поликлиника".

5.Граждане, обратившиеся по Телефону доверия по вопросам противодействия коррупции с обращением, не относящимся к вопросам противодействия коррупции в ГАУЗРК "Керченская стоматологическая поликлиника", 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 года №59-ФЗ« О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

Порядком приема и рассмотрения обращений граждан по вопросам противодействия коррупции в ГАУЗРК "Керченская стоматологическая поликлиника" ,утвержденным приказом главного врача ГАУЗРК "Керченская стоматологическая поликлиника" от \_\_\_\_\_ 2019 года №\_\_\_\_\_ .

7.Прием обращений по Телефону доверия по вопросам противодействия коррупции осуществляется в рабочие дни в режиме реального времени с 08.30 до 16.30 часов с понедельника по пятницу в форме диалога оператора с заявителем . В выходные или праздничные дни прием обращений по Телефону доверия не осуществляется.

8.Прием обращений по Телефону доверия по вопросам противодействия коррупции ГАУЗРК "Керченская стоматологическая поликлиника" осуществляется оператором, назначенным приказом главного врача ГАУЗРК "Керченская стоматологическая поликлиника", который обеспечивают первичную обработку обращений.

9. 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 ГАУЗРК "Керченская стоматологическая поликлиника" либо передать материалы через приемную ГАУЗРК "Керченская стоматологическая поликлиника" .

10.Оператор осуществляет первичную оценку, документирование и учет сообщений, поступающих по Телефону доверия по вопросам противодействия коррупции.

11.Первичная оценка сообщений по Телефону доверия осуществляется, как правило, по двум основным направлениям: оценка заявителя и оценка самого сообщения. Оценка заявителя происходит входе приема его сообщения, при котором оператор анализирует поведение заявителя, по особенностям голоса пытается определить его состояние (волнуется , настроен агрессивно, доброжелательно и т.д.). 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 по вопросам противодействия коррупции, производится по следующим основным критериям: отнесенность к компетенции ГАУЗРК "Керченская стоматологическая поликлиника"; отнесенность к вопросам противодействия коррупции; своевременность с точки зрения времени происхождения событий; полнота информации, позволяющей принимать управленические и оперативные решения; достоверность сведений, содержащихся в сообщении.

12.Обращения, поступившие по Телефону доверия, заносятся оператором в «Карточку обращения», поступивших по Телефону доверия ГАУЗРК "Керченская стоматологическая поликлиника" (приложение №1 к настоящему Положению).

13.Обработанные обращения, занесенные в «Карточку обращения», передаются главному врачу ГАУЗРК "Керченская стоматологическая поликлиника" или лицу, его заменяющему ,в течение одного рабочего дня с момента поступления обращения.

14.По обращениям, не относящимся к компетенции ГАУЗРК "Керченская стоматологическая поликлиника" 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, ГАУЗРК "Керченская стоматологическая поликлиника" 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.

18.Обязанности по организации работы по рассмотрению обращений, поступивших по Телефону доверия по вопросам противодействия коррупции, возлагаются на сотрудника ГАУЗРК "Керченская стоматологическая поликлиника", ответственного за работу по профилактике коррупционных и иных правонарушений, при необходимости обращения рассматриваются на заседании комиссии по противодействию коррупции ГАУЗРК "Керченская стоматологическая поликлиника".

19.Рассмотрение обращений, не относящихся к вопросам противодействия коррупции, поступивших по Телефону доверия ГАУЗРК "Керченская стоматологическая поликлиника", осуществляется в общем порядке структурными подразделениями учреждения, к компетенции которых отнесено рассмотрение соответствующих вопросов.

Ответственное лицо регистрирует обращения, поступившие по Телефону доверия ГАУЗРК "Керченская стоматологическая поликлиника" , в журнале учета обращений, поступивших по Телефону доверия ( далее- журнал учета

обращений) (приложение№2к Настоящему Положению), с указанием даты приема и краткого изложения содержания обращения.

20.Ответственное лицо проводит оценку обращения, поступившего по Телефону доверия по вопросам противодействия коррупции, последующим основным критериям:

- отнесенность к компетенции ГАУЗРК "Керченская стоматологическая поликлиника" ;
- 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 главного врача ГАУЗРК "Керченская стоматологическая поликлиника" или лица, его заменяющего, 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, членов их семей ;

2)о совершении работниками ГАУЗРК "Керченская стоматологическая поликлиника" действий, повлекших причинение вреда здоровью и жизни граждан, их имуществу, безопасности государства ;

3) о возникновении в связи с действиями работников ГАУЗРК "Керченская стоматологическая поликлиника" 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, 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.

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

24.Решение о проведении проверки принимается отдельно в отношении каждого сотрудника ГАУЗРК "Керченская стоматологическая поликлиника" и оформляется в письменной форме.

25.Ответственное лицо при рассмотрении обращений, поступивших по Телефону доверия по вопросам противодействия коррупции, осуществляет:

1)в течение двух рабочих дней со дня принятия соответствующего решения уведомление в письменной форме сотрудника ГАУЗРК

"Керченская стоматологическая поликлиника" 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, ходе проверки и по результатам проверки;
- представлять дополнительные материалы и давать по ним пояснения в письменной форме;
- обращаться к ответственному 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 сотрудника ГАУЗРК "Керченская стоматологическая поликлиника" ,а при наличии уважительной причины -в срок, согласованный с сотрудником ГАУЗРК "Керченская стоматологическая поликлиника" информирование о том, какие сведения и соблюдение каких требований к служебному поведению подлежат проверке.

26.При рассмотрении обращений, поступивших по Телефону доверия по вопросам противодействия коррупции, и проведении проверки ответственное лицо вправе:

- 1)опрашивать и получать необходимые пояснения и документы от сотрудников ГАУЗРК "Керченская стоматологическая поликлиника" ;
- 2)проводить беседу с сотрудниками ГАУЗРК "Керченская стоматологическая поликлиника" ;
- 3)изучать представленные сотрудниками ГАУЗРК "Керченская стоматологическая поликлиника" пояснения, сведения и материалы;
- 4)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, предоставленных сотрудниками ГАУЗРК "Керченская стоматологическая поликлиника" в соответствии с законодательством Российской Федерации и Республики Крым о противодействии коррупции:

2)подготовку доклада о результатах проверки, в котором наряду с другими сведениями, предусмотренными федеральным законодательством , указываются виды неснятых с сотрудников ГАУЗРК "Керченская стоматологическая поликлиника" 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 по противодействию коррупции ГАУЗРК "Керченская стоматологическая поликлиника" в отношении руководителей и работников ГАУЗРК "Керченская стоматологическая поликлиника";

4)подготовку необходимых документов и проведение мероприятий в целях реализации рекомендаций (решений ) Комиссии по противодействию коррупции ГАУЗРК "Керченская стоматологическая поликлиника" ;

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

28.По окончании проверки ответственный, докладывает главному врачу ГАУЗРК "Керченская стоматологическая поликлиника" о результатах проверки.

29.Ответственный за работу по профилактике коррупционных правонарушений ГАУЗРК "Керченская стоматологическая поликлиника" обязан , ознакомить с результатами проверки лицо, в отношении которого проводилась проверка.

30.Информация о результатах рассмотрения обращений, поступивших по Телефону доверия заносится в журнал учета обращений по противодействию коррупции.

31. «Карточка обращения», поступившего по Телефону доверия ГАУЗРК "Керченская стоматологическая поликлиника" ,«Журнал учета обращений» подлежат хранению в течение 5 лет со дня окончания рассмотрения обращения.

32. Ответственным за подготовку и актуализацию информации о работе Телефона доверия на официальном сайте ГАУЗРК "Керченская стоматологическая поликлиника" , за размещение информации о работе Телефона доверия на информационных стендах, расположенных в помещениях ГАУЗРК "Керченская стоматологическая поликлиника", является ответственный за работу по профилактике коррупционных правонарушений ГАУЗРК "Керченская стоматологическая поликлиника" .

33.Сотрудник ГАУЗРК "Керченская стоматологическая поликлиника", ответственный за работу по профилактике коррупционных иных правонарушений:

-проводит по итогам 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 ГАУЗРК «Керченская стоматологическая поликлиника» , принятых мерах по их рассмотрению;

34.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.

Разработчик:

Заместитель г.в. врио  
по Региональной Рынок

**Сообщение, поступившее на "Телефон доверия" ГАУЗРК "Керченская стоматологическая поликлиника" по вопросам противодействия коррупции**

Дата, время \_\_\_\_\_

(указывается дата, время поступления сообщения на "Телефон доверия"(число, месяц, год, час, минуты))

Фамилия, имя, отчество, название организации:

\_\_\_\_\_  
(указывается Ф.И.О. гражданина, название организации, либо делается запись о том, что гражданин не сообщил Ф.И.О., название организации)

Место проживания гражданина, юридический адрес организации:

\_\_\_\_\_  
(указывается адрес, который сообщил гражданин, , либо делается запись о том, что гражданин адрес не сообщил)

Контактный телефон: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(номер телефона, с которого звонил и/или который сообщил гражданин,либо делается запись о том, что телефон не определился/или гражданин номер телефона не сообщил)

Содержание сообщения:

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

Сообщение принял:

\_\_\_\_\_  
(должность, фамилия и инициалы, подпись лица, принявшего сообщение)