

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА, ЗАНЯТОСТИ И  
СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ  
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН

Государственное автономное  
учреждение  
социального обслуживания  
«Комплексный центр социального  
обслуживания населения «РАДУГА» в  
Бугульминском муниципальном  
районе»

Стрелочная ул., д. 1, г. Бугульма, 423200  
тел. (885594) 6-49-44, факс 6-49-44  
E-mail: [Ktsson.Raduga-bugulm@tatar.ru](mailto:Ktsson.Raduga-bugulm@tatar.ru)  
ОКПО 54441120, ОГРН 1021601771641  
ИНН/КПП 1645016607/164501001

ТАТАРСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ  
ХЕЗМӘТ, ХАЛЫКНЫ ЭШ БЕЛӘН ТӘЭМИН  
ИТҮ ҺӘМ СОЦИАЛЬ ЯКЛАУ  
МИНИСТРЛЫГЫ

Бөгелмә муниципаль районы  
«РАДУГА» Халыкны социаль  
яклау комплексы узәге дәүләт  
автоном учреждениесе

Стрелочная ур., 1 йорт, Бөгелмә ш., 423200  
тел. (885594) 6-49-44, факс 6-49-44  
E-mail: [Ktsson.Raduga-bugulm@tatar.ru](mailto:Ktsson.Raduga-bugulm@tatar.ru)  
ОКПО 54441120, ОГРН 1021601771641  
ИНН/КПП 1645016607/164501001

## ПРИКАЗ

от «11» января 2021 г.

№ 36/о

«Об утверждении порядка работы  
«Телефона доверия» и «Ящика доверия»»

### ПРИКАЗЫВАЮ:

1. С 11 января 2021 года в ГАУСО КЦСОН «Радуга» утвердить порядок работы по приёму сообщений по фактам коррупционной направленности по «Телефону доверия» и посредством «Ящика доверия».
2. Контроль за исполнением данного приказа возложить на заместителя директора Барышеву А.М.

Директор КЦСОН «Радуга»

А.К. Татлыева

С приказом ознакомлена

А.М. Барышева



Утвержден  
приказом директора  
КЦСОН «Радуга»  
от 11.01.11 № 36/0



Порядок работы по приему в ГАУСО КЦСОН «Радуга» МТЗ и СЗ РТ в Бугульминском муниципальном районе» сообщений по фактам коррупционной направленности по «Телефону доверия» и посредством «Ящика доверия»

1. В ГАУСО КЦСОН «Радуга» МТЗ и СЗ РТ в Бугульминском муниципальном районе» (далее – Центр) «Телефон доверия» и «Ящик доверия» являются дополнительными каналами связи с гражданами и организациями, созданные для осуществления приема сообщений по фактам коррупционной направленности.
2. Телефон доверия установлен в кабинете у ответственного лица за работу по профилактике коррупционных и иных правонарушений (далее – ответственное лицо). Ящик доверия установлен на первом этаже здания Центра.
3. Номер Телефона доверия размещен на официальном сайте Центра, а также на информационном стенде «Противодействие коррупции» в здании Центра.
4. Прием сообщений граждан по «Телефону доверия» осуществляется ответственным лицом в рабочее время с 08.00 до 12.00 часов, с 13.00 до 17.15 с понедельника по пятницу.
5. Обращения о фактах проявления коррупции рассматривается в срок, установленный Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
6. Регистрацию, предварительную обработку и учет поступающих по Телефону доверия и через Ящик доверия сообщений осуществляет ответственное лицо. При ответе на телефонные звонки ответственное лицо:
  - называет свою фамилию, имя, отчество, должность;
  - предлагает гражданину назвать свою фамилию, имя, отчество, домашний адрес, телефон, изложить суть сообщения;
  - сообщает гражданину, что конфиденциальность переданных им сведений гарантируется, и что сообщение гражданина принимается с учетом указанных условий.
7. В случае, если сообщение гражданина не содержит информацию (сведения) о коррупционных правонарушениях, позвонившему

гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться по сути содержащихся в его сообщений сведений.

Письменное обращение, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Центра, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

8. Сообщение, поступавшее по Телефону доверия и в Ящик доверия ежедневно, в рабочие дни, регистрируются в Журнале учета сообщений граждан, поступивших по Телефону доверия и Ящик доверия по фактам коррупционных проявлений (далее – Журнал).

Журнал прошит, пронумерован и подлежит хранению в течение трех лет.

В Журнале указаны:

- порядковый номер сообщения;
- дата, время его получения;
- фамилия, имя, отчество обратившегося гражданина;
- адрес гражданина и номер телефона;
- краткое содержание сообщения;
- отметка о принятии по сообщению решения.

9. В случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Сообщения, поступившее по Телефону доверия и Ящик доверия, передаются директору Центра либо лицу его замещающему докладной запиской, не позднее дня, следующего за днем регистрации в Журнале.

10. В случае наличия в сообщении сведений (информации), указывающих на наличие коррупционных правонарушений в действиях (бездействиях) должностных лиц Центра, директор принимает решение о проведении служебной проверки в установленном законодательством порядке, либо рассмотрении такого сообщения на комиссии по соблюдению требований к служебному поведению и регулированию конфликта.

11. В случае принятия решения о проведении служебной проверки, служебная проверка проводится с учетом необходимости соблюдения срока рассмотрения обращения гражданина, установленного статьей 12 ФЗ от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». По окончании служебной проверки гражданину, направившему сообщение, направляется письменный ответ и делается отметка в Журнале о принятии по сообщению решения и информировании гражданина.

12. В случае внесения сообщения по фактам коррупционной направленности на рассмотрение Комиссией, письменный ответ гражданину, направившему сообщение, осуществляется до истечения

трех рабочих дней со дня рассмотрения сообщения в указанной комиссии, но не позднее срока, определенного в соответствии со статьей 12 ФЗ от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

13. Должностное лицо Центра, работающее с информацией, поступившей по телефону доверия и посредством Ящика доверия, несет ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».



Утверждаю  
директор ГАУСО  
«КЦСОН «Радуга»

Татлыева А.К.

« 10 » 04 2017г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о ящике для обращения граждан**  
**по фактам коррупционной направленности**  
**ГОСУДАРСТВЕННОГО АВТОНОМНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО**  
**ОБСЛУЖИВАНИЯ «КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**  
**НАСЕЛЕНИЯ «РАДУГА»**  
**МТЗ и СЗ РТ в БУГУЛЬМИНСКОМ МУНИЦИПАЛЬНОМ РАЙОНЕ»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о «Ящике для обращений граждан по фактам коррупционной направленности» Государственного автономного учреждения социального обслуживания населения «Комплексный центр социального обслуживания «Радуга» МТЗ и СЗ РТ в Бугульминском муниципальном районе» (далее – Положение) устанавливает порядок работы в Государственном автономном учреждении социального обслуживания населения «Комплексный центр социального обслуживания «Радуга» МТЗ и СЗ РТ в Бугульминском муниципальном районе» (далее по тексту – «КЦСОН «Радуга») «Ящика для обращений граждан по фактам коррупционной направленности», с которыми граждане столкнулись в процессе взаимодействия с сотрудниками КЦСОН «Радуга».

1.2. Правовую основу работы «Ящика для обращений граждан по фактам коррупционной направленности» составляют:

- Федеральный закон от 25.12.2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»,
- Федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- Указ Президента Российской Федерации от 01.04.2016 г. «О Национальном плане противодействия коррупции на 2016–2017 годы» и внесении изменений в некоторые акты Президента Российской Федерации по вопросам противодействия коррупции».

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в ином порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. Функционирование в учреждении «Ящика для обращений граждан по фактам коррупционной направленности» дает возможность родственникам и иным посетителям, находящиеся на обслуживании написать сообщение о фактах совершения противоправных деяний или о преступлениях и правонарушениях, о которых им стало известно.

1.5. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов до выяснения всех обстоятельств рассматриваемого вопроса.

1.6. Администрация центра систематически анализирует и обобщает обращения граждан, содержащиеся в них критические замечания, с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих факты коррупционной направленности.

**2. Право граждан на обращение**

2.1. Граждане имеют право обращаться лично.

Обращения могут быть, как с подписью и всеми адресными данными, так и анонимными.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.

документов с указанием даты и наименования.

4.6. Обращения граждан после их рассмотрения комиссией по противодействию коррупции передаются со всеми относящимися к ним материалами директору КЦСОН «Радуга», который выносит решение по выясненным фактам по результатам рассмотрения.

4.7. Порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подписью директора КЦСОН «Радуга» и председателя комиссии по противодействию коррупции устанавливается следующий:

на втором экземпляре ответа заявителю в левом нижнем углу указывается фамилия и подпись председателя комиссии по противодействию коррупции, номер его служебного телефона, виза с расшифровкой фамилии.

4.8. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка об исполнении «В дело», дата и личная подпись председателя комиссии по противодействию коррупции, принявшего это решение. Предложения, заявления и жалобы, копии ответов на граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

4.9. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи комиссия по предупреждению коррупционных правонарушений вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом. Решение о списании данного обращения «В дело» и направлении сообщения заявителю о недопустимости злоупотребления правом принимается и подписывается председателем комиссии по противодействию коррупции.

4.10. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение не подлежит направлению на рассмотрение и ответ на него не дается. Заявителю об этом сообщается, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Решение о списании данного обращения «В дело» и сообщении заявителю принимаются и подписываются председателем комиссии по противодействию коррупции.

4.11. Обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный настоящим Положением срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением, считаются повторными.

При работе с повторными обращениями секретарь формирует дело с уже имеющимися документами по обращениям данного заявителя. Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные – по одному и тому же вопросу в случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

## **5. Сроки рассмотрения обращений и уведомление заявителей**

5.1. Поступившие обращения, рассматриваются в срок до семи дней со дня их регистрации. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно. О результатах рассмотрения уведомляются заявители.

## **6. Ответственность за своевременное соблюдение порядка рассмотрения обращений**

6.1. Директор КЦСОН «Радуга» принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

6.2. Лица, виноватые в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

## **7. Хранение материалов по обращениям граждан**

7.1. Комиссия по противодействию коррупции осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, обращений и жалоб граждан.

7.2. Устанавливается срок хранения предложений, обращений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет.

7.3. По истечении установленного срока хранения документы по предложениям обращениям и жалобам граждан подлежат уничтожению.