



ФОНД СОЦИАЛЬНОГО СТРАХОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Государственное учреждение - региональное отделение  
Фонда социального страхования Российской Федерации  
по Ненецкому автономному округу

166000, НАО, г. Нарьян-Мар, ул. Смидовича, д. 8, тел. 4-25-71

**П Р И К А З**

15 ноября 2017 года

№ 139-А

«Об организации работы телефона «горячей линии» по вопросам противодействия коррупции в Государственном учреждении - региональном отделении Фонда социального страхования Российской Федерации по Ненецкому автономному округу».

В соответствии с Федеральным законом от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», а также в целях создания механизма взаимодействия и оперативного реагирования на факты коррупционных проявлений в Государственном учреждении - региональном отделении Фонда социального страхования Российской Федерации по Ненецкому автономному округу (далее - региональное отделение), **п р и к а з ы в а ю**:

1. Утвердить Порядок организации работы телефона «горячей линии» для приема сообщений граждан и юридических лиц по вопросам противодействия коррупции в региональном отделении (приложение).

2. Главному специалисту-руководителю группы информатизации Барахматову В.А. обеспечить техническое сопровождение функционирования телефона «горячей линии».

3. Ведущему специалисту группы руководство Семко Е.В.:

3.1. Провести организационные мероприятия, обеспечивающие бесперебойную работу телефона «горячей линии».

3.2. Обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте регионального отделения.

3.3. Организовать размещение информации о номере и режиме работы телефона «горячей линии» на информационных стендах в здании регионального отделения.

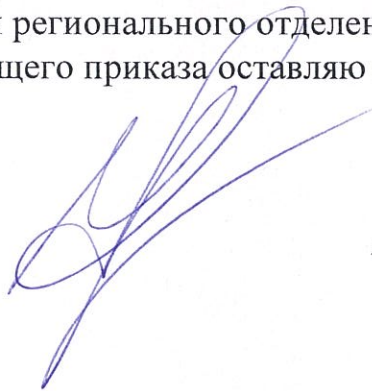
3.4. Ознакомить с настоящим приказом под роспись работников регионального отделения.

4. Ответственность за прием и регистрацию сообщений по телефону «горячей линии» возложить на ответственных лиц за работу по профилактике

коррупционных и иных правонарушений в региональном отделении, назначенных в соответствии с приказом регионального отделения.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Управляющий

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.

А.С.Чупров

**Порядок  
организации работы телефона «горячей линии» для приема сообщений  
граждан и юридических лиц по вопросам противодействия коррупции в  
Государственном учреждении - региональном отделении  
Фонда социального страхования Российской Федерации  
по Ненецкому автономному округу**

**I. Общие положения**

1. Настоящий Порядок работы телефона «горячей линии» для приема сообщений граждан и юридических лиц по фактам коррупции (далее - Порядок) в Государственном учреждении - региональном отделении Фонда социального страхования Российской Федерации по Ненецкому автономному округу (далее - региональное отделение) определяет правила организации работы телефона «горячей линии» для приема сообщений граждан и юридических лиц по вопросам противодействия коррупции (далее - телефон «горячей линии») в региональном отделении, приема, регистрации и учета поступивших сообщений.

2. Правовую основу работы телефона «горячей линии» составляют Конституция Российской Федерации, Федеральный закон от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», иные федеральные законы и другие нормативные правовые акты Российской Федерации.

3. Для работы телефона «горячей линии» в региональном отделении выделена линия телефонной связи с городским абонентским номером: (81853) 4-25-71.

Телефон «горячей линии» предназначен для направления информации о конкретных фактах коррупции в региональном отделении.

4. Телефон «горячей линии» создан в целях:

- получения наиболее полной и достоверной информации о фактах коррупции в региональном отделении;
- обеспечения соблюдения работниками регионального отделения антикоррупционного поведения, а также своевременного пресечения случаев коррупционного поведения со стороны работников регионального отделения; оперативного реагирования на возможные коррупционные проявления в деятельности работников регионального отделения;

- разработки и принятия мер, направленных на совершенствование деятельности регионального отделения по вопросам противодействия коррупции;

- формирования в обществе нетерпимости к коррупционному поведению;

- обеспечения гражданам и юридическим лицам возможности сообщать о фактах коррупции в региональном отделении, а именно: злоупотребление служебным положением, дача взятки, получение взятки, злоупотребление полномочиями, коммерческий подкуп либо иное незаконное использование 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 незаконное предоставление такой выгоды указанному лицу другими физическими лицами.

5. По телефону «горячей линии» принимается и рассматривается информация о фактах:

- коррупционных проявлений в действиях работников регионального отделения при исполнении ими своих должностных обязанностей;

- возможного конфликта интересов в действиях работников регионального отделения;

- несоблюдения работниками регионального отделения ограничений и запретов, обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов, установленных законодательством Российской Федерации;

- неисполнения (недобросовестного исполнения) должностных обязанностей работниками регионального отделения, превышения служебных полномочий, нарушениях прав, свобод и законных интересов граждан и организаций, фактах вымогательства со стороны работников регионального отделения, необоснованных запретах и ограничениях, а также совершения иных деяний, содержащих признаки злоупотребления служебным поведением.

6. Организация работы с обращениями граждан по вопросам противодействия коррупции, поступившими по телефону «горячей линии», осуществляется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о порядке рассмотрения обращений граждан.

## II. Порядок работы телефона «горячей линии»

7. Телефон «горячей линии» устанавливается в кабинете управляющего регионального отделения.

8. Прием сообщений граждан и юридических лиц на телефон «горячей линии» в региональном отделении производится ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, согласно режиму работы регионального отделения и в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка.

9. Принятые сообщения на телефон «горячей линии» регистрируются в журнале регистрации сообщений, поступивших на телефон «горячей линии» от граждан и юридических лиц по фактам коррупции в региональном отделении (далее - Журнал), оформленном согласно приложению к настоящему Порядку,

который прошивается, пронумеровывается и хранится у управляющего регионального отделения или лица его замещающего в течение пяти лет со дня регистрации в нем последнего сообщения.

10. В Журнале указываются:

- порядковый номер поступившего сообщения;
- дата поступления сообщения;
- фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес места жительства, телефон (для физических лиц), наименование и адрес (местонахождение) юридического лица (фамилия, имя, отчество его представителя), контактный телефон;
- краткое содержание сообщения;
- фамилия, имя, отчество работника, принявшего сообщение;
- фамилия, имя, отчество работника ответственного за рассмотрение сообщения и проведение проверки содержащейся в нем информации.

11. Регистрации подлежат все сообщения по фактам коррупционной направленности.

12. Сообщения, поступающие по телефону «горячей линии», не относящиеся к информации о фактах, указанных в пункте 5 настоящего Порядка, а также анонимные сообщения (без указания персональных данных заявителя), в Журнале не регистрируются и не рассматриваются.

13. Перед сообщением информации о фактах коррупционных проявлений со стороны работников регионального отделения гражданами и представителями юридических лиц сообщаются свои персональные данные (фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес места жительства, телефон (для физических лиц); наименование и адрес (местонахождение) юридического лица (фамилия, имя, отчество его представителя) контактный телефон).

В случае отказа заявителя от сообщения своих персональных данных звонок считается анонимным и рассмотрению не подлежит.

14. Сведения, содержащиеся в сообщениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с сообщениями. Запрещается разглашение содержащейся в сообщении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в сообщении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

15. Работники, работающие с информацией, полученной по телефону «горячей линии», несут персональную ответственность за сохранность служебной информации и соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

16. Управляющий региональным отделением оперативно обрабатывает и регистрирует информацию, поступившую по телефону «горячей линии» и в течении одного рабочего дня принимает решение по сообщению.

17. Управляющий отделением или замещающее его лицо определяет работника регионального отделения, ответственного за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение сообщения и проведение проверки содержащейся в нем информации.

18. В рамках организации работы телефона «горячей линии» работники, ответственные за прием и регистрацию сообщений по телефону «горячей линии», раз в квартал анализируют и обобщают сообщения поступающие по телефону «горячей линии» и информируют управляющего отделением или замещающее его лицо о количестве и характере сообщений.

### III. Правила служебного поведения работника регионального отделения при ведении телефонного разговора

19. Ответ на телефонный звонок начинается с информации о фамилии и должности работника регионального отделения, принявшего телефонный звонок.

20. Информация излагается в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне. Речь должна носить официально-деловой характер. В случае когда звонящий 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, при этом инициатива стереотипа поведения принадлежит работнику регионального отделения. Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации как региональному отделению, так и работника, принявшего сообщение.

21. В конце беседы, в случае необходимости, уточняется, правильно ли воспринята информация, верно ли записаны данные заявителя. Первым трубку кладет звонящий. Если заявитель получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу, но разговор им не прекращен, работнику рекомендуется, вежливо извинившись, закончить разговор.

**Приложение**  
**к Порядку организации работы**  
**телефона «горячей линии» для приема**  
**сообщений граждан и юридических лиц**  
**по фактам коррупции в**  
**Государственном учреждении -**  
**региональном отделении Фонда**  
**социального страхования Российской**  
**Федерации по Ненецкому автономному**  
**округу, утвержденному приказом**  
**Государственного учреждения -**  
**регионального отделения Фонда**  
**социального страхования Российской**  
**Федерации по Ненецкому автономному**  
**округу от 15.11. 2017 г. № 139-А**

(образец)

**Журнал**  
**регистрации сообщений, поступивших на телефон «горячей линии», от граждан и**  
**юридических лиц по фактам коррупции**

<b>п/п №</b>	<b>Дата поступления сообщения</b>	<b>Ф.И.О., адрес места жительства, телефон (для физических лиц); наименование и организационно-правовая форма, адрес (местонахождение) юридического лица Ф.И.О. его представителя контактный телефон</b>	<b>Краткое содержание сообщения</b>	<b>Ф.И.О. работника, принявшего сообщение</b>	<b>Ф.И.О. работника ответствен- ного за  рассмотре- ние сообщения и проведение проверки содержащей ся в нем информации</b>
1.					
2.					
3.					