

**РЕГЛАМЕНТ  
ПРИЕМА, РЕГИСТРАЦИИ И РАССМОТРЕНИЯ СООБЩЕНИЙ О  
ФАКТАХ КОРРУПЦИОННОЙ НАПРАВЛЕННОСТИ,  
ПОСТУПИВШИХ ПО ТЕЛЕФОНУ ДОВЕРИЯ В ГБУЗС  
«СЕВАСТОПОЛЬСКИЙ ПРОТИВОТУБЕРКУЛЕЗНЫЙ ДИСПАНСЕР»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент определяет порядок работы телефона доверия ГБУЗС «Севастопольский противотуберкулезный диспансер» (далее – ГБУЗС «СПТД») и регламентирует действия по организации приема, регистрации, учету и рассмотрению сообщений, содержащих информацию о фактах коррупционной направленности, с которыми столкнулись в процессе взаимодействия с должностными лицами ГБУЗС «СПТД».

1.2. Телефон доверия представляет собой комплекс организационных мероприятий и технических средств, обеспечивающих возможность обращаться по телефону +7 8692 41-78-97 доб.3 с заявлениями о фактах коррупционной направленности, неисполнения служебных обязанностей или превышения служебных полномочий со стороны сотрудников ГБУЗС «СПТД».

2. Цели и задачи работы телефона доверия

2.1. Телефон доверия создан в целях:

2.1.1. Совершенствования форм и методов работы с индивидуальными и коллективными предложениями, заявлениями и жалобами граждан, повышения качества оказания образовательных услуг;

2.1.2. Содействия принятию и укреплению мер, направленных на более эффективное и действенное предупреждение коррупционных проявлений и борьбу с коррупцией;

2.1.3. Формирования нетерпимости по отношению к коррупционным проявлениям;

2.1.4. Создания условий для выявления фактов коррупционных проявлений;

2.1.5. Обеспечения добросовестного и эффективного исполнения должностных обязанностей, исключения злоупотреблений.

2.2. Основными задачами работы телефона доверия являются:

2.2.1. Обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения сообщений, поступивших по телефону доверия;

2.2.2. Анализ сообщений, поступивших по телефону доверия ГБУЗС «СПТД».

3. Порядок организации работы телефона доверия

3.1. Информация о функционировании телефона доверия доводится до сведения сотрудников, через размещение информации на официальном сайте ГБУЗС «СПТД», на информационных стендах.

3.2. Учет, регистрацию, предварительную обработку и контроль за поступающими по телефону доверия сообщениями осуществляет уполномоченное лицо, назначенное приказом руководителя.

3.3. Телефон доверия +7 8692 41-78-97 доб.3 функционирует с 8.30 до 17.00 с понедельника по пятницу включительно.

3.4. В рабочее время сообщения по телефону доверия принимает ответственный специалист лично.

3.5. При ответе на телефонные звонки ответственный специалист обязан:

- сообщить гражданину о том, что конфиденциальность переданных им сведений гарантируется;
- предложить гражданину изложить суть вопроса;
- по просьбе гражданина сообщить фамилию, имя, отчество, занимаемую должность;
- подробно, в вежливой (корректной) форме информировать (консультировать) обратившихся граждан по интересующим их вопросам;
- принимать все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, при невозможности ответить на поставленный вопрос гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию;
- не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат и избегать параллельных разговоров с окружающими людьми;
- в случаях, если сообщение гражданина не содержит информацию о фактах коррупционной направленности и некачественного оказания услуг, позвонившему необходимо разъяснить, куда ему следует обратиться по сути содержащихся в его обращении сведений.

3.6. Сообщения, поступившие от граждан (организаций) по телефону доверия, подлежат хранению в течение одного года.

4. Учет и регистрация поступивших сообщений по телефону доверия

4.1. Учету и регистрации подлежат все поступившие по телефону доверия сообщения.

4.2. Регистрация осуществляется в день поступления сообщения в журнале приема информации по телефону доверия, где указываются:

4.2.1. Порядковый номер поступившего сообщения:

4.2.2. Дата регистрации, фамилия, инициалы уполномоченного сотрудника, принявшего сообщение;

4.2.3. Фамилия, имя, отчество гражданина (или указание на анонимность сообщения);

4.2.4. Адрес проживания гражданина, место нахождения юридического лица;

4.2.5. Содержание сообщения;

4.2.6. Результаты принятия сообщения (кому направлено для дальнейшего рассмотрения, срок рассмотрения и будет ли письменный ответ и т.д.);

4.2.7. Результаты рассмотрения сообщения (какие меры приняты, когда направлен ответ заявителю).

4.3. В случае поступления по телефону доверия сообщения, в котором гражданин использует нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу, специалист вправе отказать в регистрации сообщения.

4.4. Ежедневно к концу рабочего времени уполномоченный сотрудник готовит информацию о поступивших за день сообщениях и направляет его руководителю для визирования, использования для дальнейшей работы.