



## Приказ

29.12.2018 г. № 338 - п


"Об утверждении Порядка организации работы телефона  
"горячей линии" БУЗ ВО "Череповецкая городская больница"  
для приема сообщений граждан и юридических лиц по фактам коррупции в учреждении"

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок организации работы телефона "горячей линии" БУЗ ВО \_ "Череповецкая ЦРП" для приема сообщений граждан и юридических лиц по фактам коррупции в учреждении" (приложение 1).
2. Признать утратившим силу приказ главного врача от 22.01.2018 № 37.
3. Инженеру группы информационных технологий технического отдела Солодилову И.В. разместить данный приказ на официальном сайте учреждения в сети Интернет.
4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач \_\_\_\_\_  А.М. Погодин

**УТВЕРЖДЕН ПРИКАЗОМ**

главного врача   
БУЗ ВО "Череповецкая городская  
больница" от

**Порядок организации работы телефона «горячей линии»  
бюджетного учреждения здравоохранения Вологодской области  
"Череповецкая городская больница"  
для приема сообщений граждан и юридических лиц по фактам коррупции в  
учреждении**

**1. Общие положения**

1.1. Порядок организации работы телефона «горячей линии» бюджетного учреждения здравоохранения Вологодской области "Череповецкая городская больница" для приема сообщений граждан и юридических лиц по фактам коррупции в учреждении (Далее — порядок) разработан в соответствии с Федеральным законом от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции».

Порядок определяет организацию работы телефона «горячей линии» в бюджетном учреждении здравоохранения Вологодской области "Череповецкая городская больница" (далее - Учреждение) для приема сообщений граждан и юридических лиц по фактам коррупции.

1.2. Телефон «горячей линии» для приема сообщений граждан и юридических лиц по фактам коррупции в Учреждении (далее – телефон «горячей линии») предназначен для обеспечения возможности гражданам и юридическим лицам сообщать о фактах коррупции в Учреждении, а именно: злоупотребление служебным положением, дача взятки, получение взятки, злоупотребление полномочиями 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.

**2. Порядок работы телефона «горячей линии»**

2.1. Прием, учет, регистрацию, предварительную обработку и контроль за поступающими по телефону «горячей линии» сообщениями в рабочее время осуществляет секретарь Учреждения (в ее отсутствие - заведующая канцелярией).

2.2. Перед сообщением информации о фактах коррупционных проявлений гражданами и представителями юридических лиц сообщаются свои персональные данные (фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес места жительства, телефон (для физических лиц); наименование и организационно-правовая форма, адрес (местонахождение) юридического лица (фамилия, имя, отчество его представителя), контактный телефон.



2.3. Принятые сообщения на телефон «горячей линии» регистрируются в журнале регистрации сообщений, поступивших на телефон «горячей линии» от граждан и юридических лиц по фактам коррупции (далее – журнал), оформленном по образцу согласно приложению к настоящему Порядку.

2.4. В журнале указываются:

порядковый номер поступившего сообщения;

дата и время поступления сообщения;

фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес места жительства, телефон (для физических лиц); наименование и организационно-правовая форма, адрес (местонахождение) юридического лица (фамилия, имя, отчество его представителя), контактный телефон;

краткое содержание сообщения;

принятые меры;

фамилия, имя, отчество лица, ответственного за профилактику коррупционных и иных правонарушений, принявшего сообщение.

2.5. Информация о фактах коррупционных проявлений, поступившая на телефон «горячей линии», в течение одного рабочего дня докладывается главному врачу для принятия решения.

2.6. Сообщения, поступившие на телефон «горячей линии», рассматриваются в срок, установленный Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.7. Если в поступившем сообщении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, сообщение подлежит незамедлительному направлению в правоохранительные органы.

2.8. Лицо, ответственное за прием информации, обязано соблюдать конфиденциальность полученной по телефону «горячей линии» информации.

### 3. Правила служебного поведения лица при ведении телефонного разговора

3.1. При ответе на телефонный звонок лицо, ответственное лицо обязано:

- сообщить фамилию, имя, отчество, занимаемую должность;

- предупредить позвонившего о том, что телефонный разговор записывается;

- сообщить позвонившему о том, что конфиденциальность переданных им сведений гарантируется.

3.2. Информация излагается в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне. Речь должна носить официально-деловой характер. В случае, когда позвонивший настроен агрессивно, допускает употребление в речи ненормативной лексики, рекомендуется, не вступая в пререкания с заявителем, официальным тоном дать понять, что разговор в подобной форме недопустим, при этом инициатива стереотипа поведения принадлежит лицу, ответственному за прием сообщений. Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации как Учреждению, так и лицу, ответственному лицу, принявшему сообщение.

3.3. В конце беседы делается обобщение по представленной информации. В случае необходимости уточняется, правильно ли воспринята информация, верно ли записаны данные заявителя.

Приложение  
к Порядку организации работы  
телефона «горячей линии»  
БУЗ ВО "Череповецкая городская  
больница"

Журнал  
регистрации сообщений, поступивших на телефон «горячей линии» БУЗ ВО  
"Череповецкая городская больница",  
от граждан и юридических лиц по фактам коррупции

№ п/ п	Дата и время поступле ния сообще ния	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	Краткое содержание сообщения	Принятые меры	ФИО лица, ответственного за прием сообщений