



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЧЕЛЯБИНСКА
ЦЕНТРАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ
Советская ул., 36, г. Челябинск, 454091, тел./факс (351) 263-65-93, E-mail: uszn46@minsoc74.ru

ПРИКАЗ

02.08.2022

№ 206

Об организации проведения «прямой линии»
с гражданами по вопросам антикоррупционного
просвещения в Центральном управлении
социальной защиты населения Администрации
города Челябинска

В соответствии с распоряжением Губернатора Челябинской области от 26.11.2014 № 250-р «Об организации проведения «прямых линий» с гражданами по вопросам антикоррупционного просвещения», в целях обеспечения работы телефона «прямой линии» с гражданами по вопросам антикоррупционного просвещения в Центральном управлении социальной защиты населения Администрации города Челябинска

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить регламент работы телефона «прямой линии» с гражданами по вопросам антикоррупционного просвещения, отнесённым к сфере деятельности Центрального управления социальной защиты населения Администрации города Челябинска (приложение).

2. Назначить главного специалиста управления ответственным сотрудником за работу телефона «прямой линии» с гражданами по вопросам антикоррупционного просвещения, отнесённым к сфере деятельности Центрального управления социальной защиты населения Администрации города Челябинска (телефон 8 (351) 263 25 35).

3. Приказ Центрального управления социальной защиты населения Администрации города Челябинска от 22.11.2019 № 356 «Об утверждении регламента работы телефона «прямой линии» с гражданами по вопросам антикоррупционного просвещения, отнесённым к сфере деятельности Центрального управления социальной защиты населения Администрации города Челябинска» признать утратившим силу.

4. Начальнику отдела автоматизации и создания базы данных управления Махмузову К. А. разместить настоящий приказ с приложением на официальном сайте управления в сети Интернет в разделе «Противодействие коррупции».

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя начальника управления Куликову Е. В.

Начальник управления

Э. И. Яковлева

Е. В. Куликова
253 34 04

Регламент
работы телефона «прямой линии» с гражданами
по вопросам антикоррупционного просвещения, отнесённым к сфере деятельности
Центрального управления социальной защиты населения
Администрации города Челябинска

I. Общие положения

1. Настоящий Регламент работы телефона «прямой линии» с гражданами по вопросам антикоррупционного просвещения, отнесённым к сфере деятельности Центрального управления социальной защиты населения города Челябинска (далее -- управление), определяет цели, задачи и организацию работы «прямой линии» с гражданами по вопросам антикоррупционного просвещения и регламентирует действия по организации приема вопросов, их регистрации и осуществления разъяснительной работы.

2. «Прямая линия» с гражданами по вопросам антикоррупционного просвещения, отнесённым к сфере деятельности управления (далее – «Прямая линия») представляет собой телефонную связь, обеспечивающую возможность гражданам обращаться с вопросами по антикоррупционному просвещению.

Телефон «прямой линии» - 8 (351) 263 25 35.

II. Цель работы телефона «Прямой линии»

3. Целью работы телефона «Прямой линии» является:

- 1) создание дополнительного источника информации, посредством которого проводится разъяснительная работа;
- 2) популяризация антикоррупционных стандартов поведения среди граждан;
- 3) воспитание нетерпимого отношения к коррупции у граждан;
- 4) укрепление доверия граждан к деятельности органов власти города Челябинска.

III. Задачи работы телефона «Прямой линии»

4. Основными задачами работы телефона «Прямой линии» являются:

- 1) предоставление гражданам актуальной информации о деятельности управления в сфере профилактики коррупционных и иных правонарушений;
- 2) формирование в обществе негативного отношения к коррупционному поведению;
- 3) повышение информированности граждан о мерах по противодействию коррупции, принимаемых в городе Челябинске.

IV. Порядок организации работы телефона «Прямой линии», прием и регистрация вопросов (обращений)

5. Информация о работе телефона «Прямой линии» доводится до сведения граждан путем размещения на официальном сайте управления в информационно-телекоммуникационной сети Интернет в разделе «Противодействие коррупции» и на информационном стенде, расположенном в помещении управления.

6. Время работы телефона «Прямой линии» в управлении - каждый четверг месяца с 08.30 до 12.00 часов.

7. Дежурство на телефоне «Прямой линии» осуществляется главным специалистом управления (далее – ответственный специалист).

8. Прием поступающих на «Прямую линию» вопросов (обращений) граждан фиксируется в журнале регистрации вопросов (обращений) антикоррупционного просвещения, поступивших на «Прямую линию» управления, установленной формы, который должен быть прошит, пронумерован и скреплен печатью управления (Приложение 1).

Журнал регистрации вопросов (обращений), поступивших на «Прямую линию», включен в номенклатуру дел и хранится у ответственного специалиста управления.

9. Ответственный специалист перед началом антикоррупционного просвещения должен представиться и попросить гражданина назвать контактные данные (фамилию, имя, отчество, адрес, контактный телефон), при желании гражданин может сохранить анонимность.

10. Гражданам даются устные ответы по вопросам (обращениям) антикоррупционного просвещения, отнесенным к сфере деятельности управления. Ответственный специалист в своей работе руководствуется федеральными, региональными и ведомственными нормативными правовыми актами, принятыми в сфере борьбы с коррупцией, Памяткой об организации работы «прямых линий» по вопросам антикоррупционного просвещения граждан в органах исполнительной власти Челябинской области (Приложение 2).

Ответственный специалист может предложить ознакомиться в первую очередь с информацией, размещенной на официальных сайтах Управления государственной службы Правительства Челябинской области, Администрации города Челябинска, управления. В общении с гражданами ответственный специалист должен использовать доступный язык, избегать сложных формулировок, которые могут быть истолкованы неверно и (или) непонятны гражданину.

11. Результатом проведения «Прямой линии» является полное разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин.

12. В случае если обращение гражданина требует детальной проработки, оно подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», с обязательным направлением заявителю письменного ответа.

13. При невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос ответственный специалист сообщает об этом гражданину и предлагает обратиться в управление в письменной форме или в форме электронного документа в Интернет-приемную на официальном сайте управления. Если от гражданина поступают вопросы, не относящиеся к компетенции управления, то ответственный специалист переадресовывает заявителя

в соответствующий орган или к соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

14. Ответственному специалисту запрещается:

1) надолго покидать рабочее место во время работы телефона «Прямой линии»;

2) давать информацию, касающуюся персональных данных сотрудников управления.

15. Ответственный специалист имеет право не отвечать на вопросы (обращения), содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу ответственного специалиста, а также членов его семьи.

Заместитель начальника управления



Е. В. Куликова

Приложение 1

к Регламенту работы телефона
«прямой линии» с гражданами
по вопросам антикоррупционного
просвещения, отнесённым к сфере
деятельности Центрального управления
социальной защиты населения
Администрации города Челябинска

форма

ЖУРНАЛ

регистрации вопросов (обращений) антикоррупционного просвещения,
поступивших на «Прямую линию»
Центрального управления социальной защиты населения Администрации города
Челябинска

№ п/п	Дата и время проведения «Прямой линии», Ф.И.О. ответственного лица, зарегистрировав шего вопрос (обращение)	Ф.И.О. обратившег ося гражданина	Адрес, контактный телефон гражданина (указание на анонимность)	Краткое содержание вопроса (обращения)	Результат проведения «Прямой линии» (краткое содержание ответа, консультац ии)
1	2	3	4	5	6

Приложение 2

к Регламенту работы телефона
«прямой линии» с гражданами
по вопросам антикоррупционного
просвещения, отнесённым к сфере
деятельности Центрального управления
социальной защиты населения
Администрации города Челябинска



ПАМЯТКА об организации работы «прямых линий» по вопросам антикоррупционного просвещения граждан в органах исполнительной власти Челябинской области

І. Общие положения

1. «Прямая линия» представляет собой телефонную связь, созданную с целью обеспечения возможности граждан обращаться в органы исполнительной власти по вопросам антикоррупционного просвещения.

Антикоррупционное просвещение – это информационно-разъяснительная деятельность должностных лиц, ответственных за работу «прямых линий», направленная на повышение общего уровня правосознания, антикоррупционное воспитание и правовую подготовку граждан.

2. Правовую основу работы телефонов «прямой линии» по вопросам антикоррупционного просвещения граждан составляют федеральные, региональные и ведомственные нормативные правовые акты, принятые в сфере борьбы с коррупцией (ссылка на перечень – <http://gosslojba.pravmin74.ru/documents/234>).

3. Целью работы «прямых линий» является:

- 1) создание дополнительного источника информации, посредством которого проводится разъяснительная работа;
- 2) популяризация антикоррупционных стандартов поведения среди граждан;
- 3) воспитание нетерпимого отношения к коррупции у граждан;
- 4) укрепление доверия граждан к деятельности органов государственной власти Челябинской области.

4. Основными задачами работы «прямой линии» являются:

- 1) предоставление гражданам актуальной информации о деятельности органа власти в сфере профилактики коррупционных и иных правонарушений;

2) формирование в обществе негативного отношения к коррупционному поведению;

3) повышение информированности граждан о мерах по противодействию коррупции, принимаемых в Челябинской области.

5. Общая организация в органах исполнительной власти Челябинской области работы телефонов «прямой линии» по вопросам антикоррупционного просвещения граждан (далее – «прямая линия»), включает в себя:

1) определение и закрепление в локальном акте конкретных должностных лиц, ответственных за работу «прямой линии», с указанием Ф.И.О., должности (далее именуются – ответственные лица);

2) определение порядка работы «прямой линии» – конкретный номер, регламент (режим) работы, регистрация входящих звонков (обращений) и др.;

3) размещение информации о работе «прямой линии» на официальном сайте органа исполнительной власти Челябинской области в разделе «Противодействие коррупции» либо в виде баннера (с указанием номера телефона и режима его работы);

4) обеспечение на постоянной основе бесперебойной работы «прямой линии» в соответствии с установленным режимом;

5) поддержание на постоянной основе в актуальном состоянии информации о работе «прямой линии» на официальном сайте органа исполнительной власти.

II. Работа «прямой линии» с гражданами по вопросам антикоррупционного просвещения

1. При проведении информационно-разъяснительной работы с гражданами по вопросам антикоррупционного просвещения ответственным лицам необходимо руководствоваться этическими нормами и правилами служебного поведения для гражданских служащих, регламентированными Кодексом этики и служебного поведения государственных гражданских служащих Челябинской области.

2. При поступлении звонка (обращения) на номер телефона «прямой линии» по вопросам антикоррупционного просвещения ответственному лицу необходимо:

1) представиться, назвав свою фамилию, имя, отчество и замещаемую должность;

2) предложить представиться гражданину (при желании гражданин может сохранить анонимность);

3) уточнить, что именно интересует гражданина и предложить ознакомиться в первую очередь с информацией, размещенной на официальных сайтах Управления государственной службы Правительства Челябинской области, ОГВ в подразделах «НПА в сфере борьбы с коррупцией» и «Методические рекомендации»;

4) в общении с гражданами использовать доступный язык, избегать сложных формулировок, которые могут быть истолкованы неверно и (или) непонятны гражданину, который, возможно, не является специалистом в сфере противодействия коррупции.

3. В случае если вопрос гражданина связан с антикоррупционным просвещением, но требует развернутого ответа с привлечением дополнительной информации, рекомендуется уточнить его контактные данные для возможности связаться с ним дополнительно, либо (в случае отказа гражданина) попросить перезвонить через определенное время (не позднее 1 рабочего дня), объяснив причину такой отсрочки ответа. При необходимости ответственное лицо может

сообщить гражданину телефоны должностных лиц, в компетенцию которых входит реализация мероприятий по противодействию коррупции.

В случае если обращение по телефону прямой линии не связано с антикоррупционным просвещением, рекомендуется предложить гражданину перезвонить по компетенции иному лицу, предоставив, по возможности, его контактные данные (телефон, Ф.И.О., должность).

4. Учет и регистрация обращений на телефон «прямой линии» может осуществляться в свободной форме в соответствующем журнале с указанием:

даты регистрации поступившего звонка (обращения), Ф.И.О. ответственного лица, принявшего звонок;

Ф.И.О. гражданина, иной контактной информации (при наличии) или с указанием на анонимный звонок;

краткого содержания вопроса;

краткого содержания ответа, данного в рамках антикоррупционного просвещения, с формулировкой «дан полный ответ», «ответ дан частично», «гражданин направлен по компетенции к иному должностному лицу (указывается номер телефона, Ф.И.О., должность)» или др.

5. Анализ поступивших на «прямую линию» звонков (обращений) граждан по вопросам антикоррупционного просвещения осуществляется ежеквартально и включается в отчет по выполнению мероприятий ведомственного Плана противодействия коррупции с целью изучения общественного мнения об открытости деятельности органа исполнительной власти Челябинской области.

6. Вопросы граждан, поступившие на «прямую линию» по антикоррупционному просвещению, могут учитываться при разработке, корректировке и реализации антикоррупционных мероприятий в конкретном органе исполнительной власти Челябинской области.

III. Базовые рекомендации по проведению информационно-разъяснительной работы с гражданами в рамках антикоррупционного просвещения

Для проведения качественной и оперативной информационно-разъяснительной работы с гражданами ответственному лицу необходимо:

1) свободно ориентироваться в разделе «Противодействие коррупции» официального сайта Управления государственной службы Правительства Челябинской области и соответствующего органа исполнительной власти Челябинской области, в том числе в подразделах:

- «Нормативные правовые и иные акты в сфере противодействия коррупции»;
- «Антикоррупционная экспертиза»;
- «Методические материалы»;
- «Сведения о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера»;
- «Комиссия по соблюдению требований к служебному поведению и урегулированию конфликта интересов»;
- «Обратная связь для сообщений о фактах коррупции»;
- «Ведомственный план противодействия коррупции и отчеты по его исполнению»;

2) владеть информацией и ориентироваться в сфере полномочий конкретного органа исполнительной власти Челябинской области;

3) знать перечень основных нормативных правовых актов в сфере противодействия коррупции и ориентироваться в их содержании;

4) информировать граждан о том, что все мероприятия антикоррупционной направленности, проводимые органом исполнительной власти, содержатся в ведомственном Плане противодействия коррупции;

5) в случае поступления вопроса о способах личного участия гражданина в противодействии коррупции, справочно сообщить гражданину:

- о возможности участия граждан в социальных опросах, в том числе онлайн-опросе по оценке уровня коррупции и эффективности принимаемых антикоррупционных мер в конкретном органе исполнительной власти Челябинской области (с указанием, где можно найти информацию);

- о возможности участия физических лиц в качестве независимых экспертов в антикоррупционной экспертизе нормативных правовых актов и их проектов (с указанием, где можно найти информацию);

Справочно: аккредитацию физических и юридических лиц в качестве независимых экспертов, уполномоченных на проведение антикоррупционной экспертизы, осуществляет Министерство юстиции РФ. Лица, желающие получить аккредитацию, должны подать в Минюст России соответствующие документы. Их перечень определен приказом Минюста от 27.07.2012 года №146 «Об утверждении административного регламента Министерства юстиции Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по осуществлению аккредитации юридических и физических лиц, изъявивших желание получить аккредитацию на проведение в качестве независимых экспертов антикоррупционной экспертизы нормативных правовых актов и проектов нормативных правовых актов в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации». Заявителями могут быть как физические, так и юридические лица. Обязательное требование для физических лиц – наличие высшего профессионального образования и стаж работы не менее 5 лет. Для юридических лиц – штат сотрудников не менее 3 человек, удовлетворяющих требованиям, установленным для физических лиц. Под высшим профессиональным образованием понимается любое высшее образование (не только юридическое), подтверждаемое дипломом государственного образца.

- о возможности участия в деятельности региональной Общественной палаты и Общественных советов при органах исполнительной власти Челябинской области, изучив самостоятельно порядок и условия включения граждан в их состав (с указанием, где можно найти информацию);

Справочно: Общественная палата Челябинской области формируется из числа граждан, имеющих заслуги перед Челябинской областью, в том числе, в области защиты прав и свобод человека и гражданина, а также представителей общественных объединений. Общественные объединения и граждане направляют в Аппарат Общественной палаты Челябинской области предложения по кандидатурам в состав Общественной палаты Челябинской области.

Экспертами Общественной палаты Челябинской области могут стать организации и граждане, обладающие научными и практическими знаниями, необходимыми для проведения экспертизы, научные работники, специалисты в различных отраслях знаний. Вышеуказанные граждане должны иметь высшее и послевузовское профессиональное образование или ученую степень по направлению, соответствующему профилю экспертной деятельности и предшествующий стаж практической работы не менее 3 лет.

В исключительных случаях экспертами могут быть представители общественных организаций и объединений, активно участвующие в развитии гражданского общества, имеющие стаж общественной деятельности не менее 3 лет; граждане, ранее осуществлявшие полномочия члена Общественной палаты. Перечень и формы необходимых документов размещены на сайте Общественной палаты Челябинской области.

- о возможности подать обращение на круглосуточный многоканальный телефон «горячей линии» (8-800-300-76-00), по которому принимаются сообщения об известных гражданину фактах взяточничества, использования служебного положения в личных целях и других проявлениях коррупции в органах госвласти и местного самоуправления Челябинской области (с указанием, где можно найти информацию);

Справочно: в целях реализации Национального плана противодействия коррупции, утверждённого Президентом Российской Федерации 31 июля 2008 г. № Пр-1568, «Национальный план противодействия коррупции на 2016-2017 годы», а также реализации Плана противодействия коррупции в Челябинской области до 2010 года, утверждённого постановлением Губернатора Челябинской области от 29.09.2008 г. № 322 «Об утверждении Плана противодействия коррупции в Челябинской области» и в соответствии с постановлением Правительства Челябинской области от 28.11.2016 г. № 617-П О государственной программе Челябинской области «Оптимизация функций государственного (муниципального) управления Челябинской области и повышение эффективности их обеспечения» на 2017-2019 годы (вместе с подпрограммой противодействия коррупции в Челябинской области на 2017-2019 годы) с 1 июля 2009 года в аппарате Правительства Челябинской области создана система «Телефон – доверия («горячая линия»)», утверждённая постановлением Губернатора Челябинской области от 19.05.2009 г. № 124, в соответствии с которой осуществляется приём информации о фактах коррупции в органах исполнительной власти Челябинской области и органах местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области. Круглосуточно по многоканальному телефону граждане могут сообщить о фактах взяточничества, использования служебного положения в личных целях и других проявлениях коррупции, с которыми они сталкиваются при взаимодействии с должностными лицами органов исполнительной власти Челябинской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области. Обращаем Ваше внимание, что сообщения принимаются на автоответчик, регистрируются и направляются на рассмотрение в правоохранительные органы. Номер бесплатного многоканального телефона: 8-800-300-76-00.

6) обратить внимание гражданина на раздел сайта, содержащий методические материалы антикоррупционной направленности (методические рекомендации, инструментарий, обзоры, памятки, информационные письма, разъяснения ответственности за взяточничество и посредничество во взяточничестве и т.д.), с предложением подробно их изучить и перезвонить, если появятся дополнительные вопросы.

**Завершить разговор рекомендуется вопросом
к гражданину – удовлетворен ли он
ответом на свой вопрос?**