

**Регламент работы горячей линии по вопросам
противодействия коррупции в Муниципальном автономном
учреждении города Бузулука «Многофункциональный центр по
предоставлению государственных и муниципальных услуг на
территории города Бузулука»**

1. Общие положения

1.1 Настоящий регламент работы горячей линии по вопросам противодействия коррупции (далее – Регламент) в Муниципальном автономном учреждении города Бузулука «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг на территории города Бузулука» (далее - Учреждение) устанавливает порядок и принципы приема, обработки, передачи и рассмотрения сообщений по вопросам противодействия коррупции, соблюдения норм этики и делового поведения в Учреждении, поступивших на горячую линию.

1.2 Рассмотрение сообщений осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и иными правовыми актами Российской Федерации, в том числе с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», локальными нормативными актами Учреждения, настоящим Регламентом.

1.3 Информация о горячей линии размещается на официальном сайте Учреждения - мфц-бузулук.рф.

1.4 Функции оператора горячей линии осуществляет директор Учреждения.

2. Термины и определения

2.1 **Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг** - организация, созданная в организационно-правовой форме государственного или муниципального учреждения (в том числе являющаяся автономным учреждением), отвечающая требованиям, установленным Федеральным законом от 27 июля 2010 № 210-ФЗ, и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна».

2.2 **Коррупция** - 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;

2.3 Противодействие коррупции - деятельность федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, институтов гражданского общества, организаций и физических лиц в пределах их полномочий:

а) по предупреждению коррупции, в том числе по выявлению и последующему устранению причин коррупции (профилактика коррупции);

б) по выявлению, предупреждению, пресечению, раскрытию и расследованию коррупционных правонарушений (борьба с коррупцией);

в) по минимизации и (или) ликвидации последствий коррупционных правонарушений.

2.4 Этика – свод правил и норм поведения в той или иной области человеческого общения.

2.5 Деловое поведение - система поступков человека, связанная с реализацией его деловых интересов и включающая взаимодействие с партнерами, клиентами, руководителями, подчиненными, коллегами.

2.6 Горячая линия – независимая система получения и обработки информации от сотрудников Учреждения, заявителей и иных лиц по вопросам противодействия коррупции, этики и делового поведения.

2.7 Заявитель – физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся с запросом, выраженным в устной, письменной или электронной форме, о предоставлении государственной или муниципальной услуги к специалистам органов власти и организаций, предоставляющих услуги на базе МФЦ, либо непосредственно к специалистам МФЦ за предоставлением государственной или муниципальной услуги по принципу «одного окна».

3. Цели и задачи работы горячей линии

3.1 Основными целями работы горячей линии являются:

3.1.1 Своевременное выявление, пресечение и профилактика коррупционных правонарушений и нарушений норм деловой этики в деятельности Учреждения.

3.1.2 Предоставление возможности любому лицу направить сообщение по вопросам защиты своих прав и законных интересов, относящихся к вопросам противодействия коррупции, этики и делового поведения в Учреждении.

3.1.3 Формирование в Учреждении недопущения любых противоправных, в том числе коррупционных действий.

3.2 Основными задачами работы горячей линии являются:

3.2.1 Обеспечение оперативного приема, обработки и своевременного рассмотрения обращений.

3.2.2 Анализ и статистический учет сообщений.

3.2.3 Принятие мер по поступившим сообщениям.

3.3 При работе с сообщениями обеспечивается соблюдение следующих принципов:

- возможность для заявителей беспрепятственно направлять сообщения по каналам связи, указанным в пункте 4.1 Регламента;
- своевременное объективное рассмотрение и учет сообщений;
- предоставление обратной связи заявителям в соответствии с Регламентом;
- конфиденциальность поступившей на горячую линию информации.

4. Каналы связи и рассмотрение сообщений

4.1 Сотрудники Учреждения, заявители и иные лица могут направить сообщения по вопросам противодействия коррупции, этики и делового поведения посредством следующих каналов связи:

- телефон: 8 (35342) 60550;
- функция «обратная связь» на официальном сайте: <http://мфц-бузулук.рф>.

4.2 К рассмотрению принимаются следующие сообщения:

- о потенциальном взяточничестве, мошенничестве, хищении, разглашении конфиденциальной информации, нарушении норм этики и делового поведения со стороны или в отношении Учреждения;
- о фактах, свидетельствующих о наличии потенциального или реального конфликта интересов;
- содержащие сведения, достаточные для проведения проверки (из сообщения усматривается его суть и предмет, а также информация о лице, событии, в отношении которых оно направлено).

4.3 Не подлежат рассмотрению следующие сообщения:

- массовые рассылки или рекламные сообщения;
- содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу сотрудников Учреждения и членов их семей.

4.4 Работники Учреждения не имеют права рассматривать сообщения в отношении самих себя.

4.5 Ответ на сообщение не направляется в отсутствие контактных данных лица, отправившего сообщение.

5. Прием и обработка сообщений

5.1 Оператор принимает поступающие на указанные в п. 4.1 Регламента каналы связи горячей линии сообщения, осуществляет их первичную обработку на предмет оценки соответствия целям работы горячей линии.

5.2 В течении 3 (трех) рабочих дней оператор регистрируют поступившие сообщения в соответствующем журнале.

5.3 Процедура рассмотрения обращений граждан проводится в течение 30 дней со дня их регистрации. В тех случаях, когда необходимо проведение дополнительного изучения или проверки, срок рассмотрения может быть продлен не более чем на тридцать календарных дней, о чем сообщается заявителю в течение трех календарных дней с момента продления срока рассмотрения. Если решение вопросов, изложенных в обращении, требует длительного срока, то обращение ставится на дополнительный контроль вплоть до окончательного его исполнения, о чем сообщается заявителю в течение трех календарных дней.

5.4 По материалам проведенной проверки составляется письменный ответ, который направляется заявителю по почтовому адресу (или в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении).

6. Ответственность

6.1 В случае выявления в действиях сотрудников Учреждения коррупционной составляющей:

- материалы, собранные в ходе проверки, подтверждающие указанный факт, направляются для рассмотрения в правоохранительные органы;
- по информации, подтверждающей возможность конфликта личных интересов, собирается комиссия по соблюдению требований к служебному поведению и урегулированию конфликта интересов.

6.2 Сотрудники Учреждения за совершение коррупционных правонарушений несут уголовную, административную, гражданско-правовую и дисциплинарную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.3 За заведомо ложный донос о совершении преступления заявителя и иные лица несут уголовную ответственность согласно законодательству Российской Федерации.