

П Р И К А З

16.02.2026

№ 14-д

Екатеринбург

**Об утверждении положения о «Телефоне доверия» по вопросам
противодействия коррупции в государственном бюджетном учреждении
«Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи
«Ресурс»**

В соответствии со ст. 13.3 федерального закона от 25.12.2008 года № 273-ФЗ
«О противодействии коррупции»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить положение о «Телефоне доверия» по вопросам противодействия коррупции в государственном бюджетном учреждении «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Ресурс» (далее – ГБУ СО «ЦППМСП «Ресурс»).
2. Определить в ГБУ СО ЦППМСП «Ресурс» «Телефон доверия» по вопросам противодействия коррупции с номером (343) 221-01-57 (доб. 803), место размещения - кабинет № 27.
3. Назначить ответственным за организацию работы по приему обращений по вопросам противодействия коррупции, поступающих по «Телефону доверия», Стальмахович Д.С., соц. педагога.
4. Признать утратившим силу приказ директора от 22.03.2022 года № 46-д «Об утверждении положения о «Телефоне доверия» по противодействию коррупции в ГБОУ СО «ЦППМСП «Ресурс».
5. Признать утратившим силу приказ директора от 28.08.2024 года № 68-д «О внесении изменений в приказ директора от 22.03.2022 № 46-д «Об утверждении положения о «Телефоне доверия» по вопросам противодействия коррупции в ГБОУ СО «ЦППМСП «Ресурс».
6. Стальмахович Д.С., соц. педагогу, разместить настоящий приказ на официальном сайте Центра.
7. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор

И.А. Третьякова

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора ГБУ СО «ЦППМСП «Ресурс»
от 16.02.2026 № 14-д
«Об утверждении положения о «Телефоне доверия»
по вопросам противодействия коррупции
в государственном бюджетном учреждении
«Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Ресурс»

ПОЛОЖЕНИЕ
о «Телефоне доверия» по вопросам противодействия коррупции
в государственном бюджетном учреждении «Центр психолого-педагогической,
медицинской и социальной помощи «Ресурс»

1. Настоящее Положение о «Телефоне доверия» по вопросам противодействия коррупции в государственном бюджетном учреждении «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Ресурс» (далее — Положение) устанавливает порядок организации работы «Телефона доверия» с обращениями граждан, полученными по «Телефону доверия», о фактах проявления коррупции в учреждении.

2. «Телефон доверия» создан в целях:

1) выявления фактов коррупционного поведения сотрудников ГБУ СО «ЦППМСП «Ресурс» (далее - Центр).

2) разработки и принятия мер, направленных на профилактику коррупционных правонарушений в Центре;

3) создания дополнительных условий, направленных на обеспечение соблюдения сотрудниками Центра ограничений, запретов и обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов;

4) формирования в обществе нетерпимости к коррупционному поведению.

3. Основные понятия, используемые в Положении, имеют следующее значение:

1) **«Телефон доверия»** — канал телефонной связи с гражданами, созданный в целях оперативного реагирования на возможные коррупционные проявления в деятельности сотрудников Центр, а также обеспечения защиты прав и законных интересов граждан;

2) **заявители** — лица, обратившиеся по «Телефону доверия» с обращением по вопросам противодействия коррупции в Центре;

3) **обращение по «Телефону доверия»** — поступившие в Центр сведения от заявителя о фактах проявления коррупции в Центр, о нарушениях сотрудниками Центр ограничений, запретов и обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов, установленных законодательством Российской Федерации;

4) **оператор** — уполномоченное лицо, обеспечивающее прием и первичную обработку обращений, поступивших по «Телефону доверия».

4. По «Телефону доверия» принимаются обращения, содержащие сведения:

1) о коррупционном поведении сотрудников Центр;

2) о нарушениях сотрудниками Центр ограничений и запретов, обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов, установленных законодательством Российской Федерации;

3) о возможном конфликте интересов в действиях сотрудников Центр.

5. Для работы «Телефон доверия» выделена линия телефонной связи с номером: (343) 221-01-57 (доб. 803).

6. Аппарат «Телефона доверия» и журнал обращений граждан находятся в кабинете № 27.
7. Информация о функционировании «телефона доверия» размещается на официальном сайте и стенде ГБУ СО «ЦППМСП «Ресурс».
8. Прием обращений по «Телефону доверия» Центр осуществляется оператором, назначенным приказом директора Центра, который обеспечивают первичную обработку обращений.
9. Прием обращений граждан по «телефону доверия» осуществляется в форме диалога оператора с заявителем по четвергам (с 9.00 до 15.00 ч.). В выходные или праздничные дни прием обращений по «Телефону доверия» не осуществляется.
10. Обращения, поступившие в выходные и праздничные дни, а также после 15.00ч., считаются поступившими на дату, соответствующую следующему рабочему дню.
11. Оператор представляется заявителю: «Телефон доверия ГБУ СО «ЦППМСП «Ресурс», слушаю Вас». Затем тактично уточняет фамилию, имя и отчество заявителя, его место жительства, номер телефона или иной способ связи с ним. Затем оператор выслушивает содержание сообщения. Общение с заявителем по «Телефону доверия» должно, как правило, состоять из свободного изложения заявителем сообщения и уточняющих вопросов оператора. Если заявитель не может четко изложить суть вопроса, оператор проводит в тактичной форме опрос заявителя, учитывая предмет сообщения, уточняет причины, по которым заявитель не обратился в правоохранительные органы, и его отношение к тому, что сведения, предоставленные заявителем, могут быть переданы в соответствующие государственные органы. Если у заявителя имеются документальные материалы, следует предложить ему переслать их по факсимильной связи или по электронной почте на официальный электронный адрес Центра либо передать материалы через приемную Центра.
12. Граждане, обратившиеся по «Телефону доверия» с обращением, не относящимся к вопросам противодействия коррупции в Центр, информируются о порядке направления обращений по иным вопросам.
13. Организация работы с обращениями граждан по вопросам противодействия коррупции, поступившими по «Телефону доверия», осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
14. Оператор осуществляет первичную оценку, документирование и учет сообщений, поступающих по «Телефону доверия».
15. Первичная оценка сообщений по «Телефону доверия» осуществляется, как правило, по двум основным направлениям: оценка заявителя и оценка самого сообщения. Оценка заявителя происходит в ходе приема его сообщения, при котором оператор анализирует поведение заявителя, по особенностям голоса пытается определить его состояние (волнуется, настроен агрессивно, доброжелательно и т.д.), кто он по профессии. Важным моментом в оценке личности заявителя являются меры по выяснению мотивов его обращения по «Телефону доверия» (гражданская позиция, месть, психические отклонения и т.п.). Оценка сообщения, поступившего по «Телефону доверия», производится по следующим основным критериям: относимость к компетенции Центра; относимость к вопросам противодействия коррупции; своевременность с точки зрения времени происхождения событий; полнота информации, позволяющей принимать управленческие и оперативные решения; достоверность сведений, содержащихся в сообщении.
16. Поступившие обращения граждан подлежат обязательной регистрации уполномоченным сотрудником в Журнале регистрации обращений граждан по «телефону доверия» по вопросам противодействия коррупции в Центре (далее - Журнал учета) по форме согласно приложению к настоящему Положению.
17. Обработанные обращения передаются директору Центра или лицу, его заменяющему, в течение одного рабочего дня с момента поступления обращения.

18. По обращениям, не относящимся к компетенции Центра и к вопросам противодействия коррупции, заявителю даются необходимые разъяснения, о чем делается соответствующая запись в Журнале учета.

19. В случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

20. Обращения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Центр вправе оставить без рассмотрения и ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

21. Подача гражданином обращения, в котором содержится информация клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство и порочащие деловую репутацию других лиц, влечет за собой ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

22. Обязанности по организации работы по рассмотрению обращений, поступивших по «Телефону доверия», возлагаются на сотрудника Центра, ответственного за работу по профилактике коррупционных и иных правонарушений, при необходимости обращения рассматриваются на заседании Комиссии по противодействию коррупции.

23. Рассмотрение обращений, не относящихся к вопросам противодействия коррупции, поступивших по «Телефону доверия» Центр, осуществляется в общем порядке структурными подразделениями учреждения, к компетенции которых отнесено рассмотрение соответствующих вопросов. Ответственное лицо регистрирует обращения, поступившие по «Телефону доверия» Центр, в Журнале учета, с указанием даты приема и краткого изложения содержания обращения.

24. Ответственное лицо проводит оценку обращения, поступившего по «Телефону доверия», по следующим основным критериям:

- относимость к компетенции Центра;
- своевременность с точки зрения времени происхождения событий;
- полнота информации, позволяющей принимать управленческие и оперативные решения;
- достоверность сведений, содержащихся в обращении;
- важность данных с точки зрения интересов (угроз) безопасности личности, обществу и государству.

25. На рассмотрение директора Центра или лица, его заменяющего, в обязательном порядке направляются обращения, требующие незамедлительного реагирования, в том числе содержащие следующие сведения:

- 1) об угрозе совершения терактов и физического насилия в отношении работников, членов их семей, обучающихся;
- 2) о совершении работниками Центра действий, повлекших причинение вреда здоровью и жизни граждан, их имуществу, безопасности государства;
- 3) о возникновении в связи с действиями работников Центра угрозы причинения вреда жизни, здоровью граждан, безопасности государства, а также угрозы чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера.

26. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствующий государственный орган в соответствии с его компетенцией.

27. Проверка фактов, изложенных в обращении, проводится ответственным самостоятельно либо во взаимодействии с органами прокуратуры, правоохранительными органами.

28. Решение о проведении проверки принимается отдельно в отношении каждого

сотрудника Центра и оформляется в письменной форме.

29. Ответственное лицо при рассмотрении обращений, поступивших по «Телефону доверия», осуществляет:

1) в течение двух рабочих дней со дня принятия соответствующего решения уведомление в письменной форме сотрудника Центра о начале проведения в отношении указанного лица проверки и разъяснение прав:

- давать пояснения в письменной форме по вопросам, указанным в обращении, поступившем по «Телефону доверия», в ходе проверки и по результатам проверки;
- предоставлять дополнительные материалы и давать по ним пояснения в письменной форме;
- обращаться к ответственному с подлежащим удовлетворению ходатайством о проведении с ним беседы по вопросам, указанным в обращении, поступившем по «Телефону доверия»;

2) в течение семи рабочих дней со дня обращения, а при наличии уважительной причины - в срок, согласованный с сотрудником Центра, информирование о том, какие сведения и соблюдение каких требований к служебному поведению подлежат проверке.

30. При рассмотрении обращений, поступивших по «Телефону доверия», и проведении проверки ответственное лицо вправе:

- 1) опрашивать и получать необходимые пояснения и документы от сотрудников Центра;
- 2) проводить беседу с сотрудниками Центра;
- 3) изучать представленные сотрудниками Центра пояснения, сведения и материалы;
- 4) наводить справки у физических лиц и получать от них информацию с их согласия.

31. Ответственное лицо при проведении проверки и рассмотрении обращений, поступивших по «Телефону доверия», обеспечивает:

1) анализ сведений, представленных сотрудниками Центра в соответствии с законодательством Российской Федерации и Свердловской области о противодействии коррупции:

2) подготовку доклада о результатах проверки, в котором наряду с другими сведениями, предусмотренными федеральным законом, указываются виды не снятых с сотрудников Центра дисциплинарных взысканий, виды взысканий за несоблюдение ограничений и запретов, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов и неисполнение обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции, а также основания их применения;

3) подготовку документов для Комиссии Центра по соблюдению требований к служебному поведению и урегулированию конфликта интересов в отношении сотрудников Центра;

4) подготовку документов для Комиссии Центра по противодействию коррупции в отношении руководителей и работников Центра;

5) подготовку необходимых документов и проведение мероприятий в целях реализации рекомендаций (решений) Комиссии по соблюдению требований к служебному поведению сотрудников Центра и урегулированию конфликта интересов и Комиссии учреждения по противодействию коррупции;

6) подготовку ответа заявителю по окончании рассмотрения обращения в сроки, установленные законодательством Российской Федерации о порядке рассмотрения обращений граждан.

32. По окончании проверки ответственный докладывает директору Центра о результатах проверки.

33. Ответственный сотрудник обязан ознакомить с результатами проверки лицо, в отношении которого проводилась проверка.

34. Информация о результатах рассмотрения обращений, поступивших по «Телефону доверия» заносится в журнал учета обращений по противодействию коррупции.

35. «Журнал учета обращений» подлежат хранению в течение 5 лет со дня окончания рассмотрения обращения.

36. Ответственным за подготовку и актуализацию информации о работе «Телефона доверия» на официальном сайте, на информационном стенде, расположенном в помещении Центра, является ответственный за профилактику коррупционных правонарушений в Центре.

37. Сотрудник Центр, ответственный за профилактику коррупционных правонарушений:

- проводит по итогам за год анализ и обобщение информации по обращениям граждан, поступившим по «Телефону доверия», и обеспечивает подготовку отчета о количестве и содержании поступивших обращений, о причинах коррупционных проявлений в учреждении, принятых мерах по их рассмотрению;

38. Работники, в должностные обязанности которых входит обработка информации и рассмотрение обращений, поступившей по «Телефону доверия», несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

39. Использование и распространение информации о персональных данных, ставшей известной в связи с обращениями граждан по «телефону доверия», без их согласия не допускается.

Приложение 1
к Положению о «Телефоне
доверия» по вопросам
противодействия коррупции
в государственном бюджетном учреждении
«Центр психолого-педагогической,
медицинской и социальной
помощи «Ресурс», утвержденному
приказом директора
от 16.02.2026 г. № 14-д

**Журнал
регистрации обращений граждан по «Телефону доверия» по вопросам противодействия
коррупции в государственном бюджетном учреждении
«Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Ресурс»**

№ п/п	Дата (число, месяц, год) и время (час, мин.)	Ф.И.О., адрес, телефон абонента	Краткое содержание обращения	Ф.И.О. сотрудника, зарегистрировав- шего обращение	Результаты рассмотрения обращения