Государственное казенное учреждение Астраханской области
«Специализированный дом ребенка «Капелька»

ПРИКАЗ

№ 46-0 от «14» 02 2026 г.

Об утверждении Порядка
организации работы телефона
«горячей линии» для приема
сообщений граждан и организаций
по фактам коррупции

В соответствии с требованиями Федерального закона от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ "О противодействии коррупции и в целях создания механизма взаимодействия и оперативного реагирования на факты коррупционных проявлений в ГКУ АО «СДР «Капелька»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый «Порядок организации работы телефона «горячей линии» для приема сообщений граждан и организаций по фактам коррупции» согласно Приложения к настоящему приказу.
2. Организовать работу телефона «горячей линии» для приема сообщений граждан и юридических лиц по фактам коррупции в ГКУ АО «СДР «Капелька» (далее - телефон «горячей линии») в соответствии с Порядком работы телефона «горячей линии» для приема сообщений граждан и юридических лиц по фактам коррупции в ГКУ АО «СДР «Капелька».
3. Обеспечить прием сообщений граждан и юридических лиц на телефон «горячей линии» 8(8512)36-83-91 ежедневно, кроме выходных и праздничных дней с 09.00 до 16.00, с учетом перерыва на обед с 12.00 до 13.00.
4. Назначить заместителя главного врача ответственным должностным лицом, обеспечивающим работу телефона «горячей линии».
5. Ответственному должностному лицу:
5.1. Организовать регистрацию принятых сообщений от граждан и юридических лиц, поступивших на телефон «горячей линии» в журнале регистрации сообщений, поступивших на телефон «горячей линии» от граждан и юридических лиц по фактам коррупции.
6. Руководителям структурных подразделений ГКУ АО «СДР «Капелька» ознакомить под роспись работников учреждения с требованиями настоящего приказа.
7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Врио главного врача О.В. Григоренко

Приложение к приказу
от «11» 02 2026 г. № 156-о

Согласовано
И.о. председателя профсоюзного комитета государственного казенного учреждения Астраханской области «Специализированный дом ребенка «Капелька»
_____ А.В.Андреева
«24» 02 2026 г.

Утверждаю
Врио главного врача государственного казенного учреждения Астраханской области «Специализированный дом ребенка «Капелька»
_____ О.В. Григоренко
«25» 02 2026 г.

ПОРЯДОК
РАБОТЫ ТЕЛЕФОНА «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» ДЛЯ ПРИЕМА СООБЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ ПО ФАКТАМ КОРРУПЦИИ В ГКУ АО «СДР «КАПЕЛЬКА»

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок работы телефона «горячей линии» для приема сообщений граждан и юридических лиц по фактам коррупции в ГКУ АО «СДР «КАПЕЛЬКА» работы телефона «горячей линии» для приема сообщений граждан и юридических лиц по фактам коррупции в ГКУ АО «СДР «Капелька» (далее - Порядок) разработан в соответствии с Федеральным законом от 25 декабря 2008 г. N 273-ФЗ «О противодействии коррупции».

Порядок определяет организацию работы телефона «горячей линии» для приема сообщений граждан и юридических лиц по фактам коррупции в ГКУ АО «СДР «Капелька».

2. Телефон «горячей линии» для приема сообщений граждан и юридических лиц по фактам коррупции в ГКУ АО «СДР «Капелька» (далее - телефон «горячей линии») предназначен для обеспечения гражданам и юридическим лицам возможности сообщать о фактах коррупции в ГКУ АО «СДР «Капелька», а именно: 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.

3. Организация работы телефона «горячей линии» осуществляется в целях:

обеспечения соблюдения работниками ГКУ АО «СДР «Капелька» антикоррупционного поведения, а также своевременного пресечения случаев коррупционного поведения со стороны работников ГКУ АО «СДР «Капелька»;

оперативного реагирования на факты коррупционных проявлений в ГКУ АО «СДР «Капелька», изложенные в сообщениях граждан и юридических лиц.

II. Порядок работы телефона «горячей линии»

4. Прием сообщений граждан и юридических лиц на телефон «горячей линии» производится ежедневно, кроме выходных и праздничных дней. Режим работы (время) телефона «горячей линии» определяется в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка.

5. Принятые сообщения на телефон «горячей линии» регистрируются в журнале регистрации сообщений, поступивших на телефон "горячей линии" от граждан и юридических лиц по фактам коррупции в ГКУ АО «СДР «Капелька» (далее - Журнал), оформленном по образцу согласно приложению № 1 к настоящему Порядку.

6. 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 работника, принявшего сообщение.

7. Перед сообщением информации о фактах коррупционных проявлений со стороны работников ГКУ АО «СДР «Капелька» 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). В случае отказа заявителя от сообщения своих персональных данных звонок считается анонимным и рассмотрению не подлежит.

8. Информация о фактах коррупционных проявлений, поступившая на телефон "горячей линии", в течение одного рабочего дня сообщается главному врачу ГКУ

АО «СДР «Капелька» для принятия решения.

9. Работники, работающие с информацией о коррупционных проявлениях в ГКУ АО «СДР «Капелька», обязаны соблюдать конфиденциальность полученной по телефону «горячей линии» информации.

11. По итогам года главному врачу ГКУ АО «СДР «Капелька» представляются результаты анализа телефонных сообщений по фактам коррупции.

III. Правила служебного поведения работника при ведении телефонного разговора

12. Ответ на телефонный звонок начинается с информации о фамилии и должности работника ГКУ АО «СДР «Капелька», принявшего телефонный звонок.

13. Информация излагается в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне. Речь должна носить официально-деловой характер. В случае, когда звонящий настроен агрессивно, допускает употребление в речи ненормативной лексики, рекомендуется, не вступая в пререкания с заявителем, официальным тоном дать понять, что разговор в подобной форме не допустим, при этом инициатива стереотипа поведения принадлежит работнику ГКУ АО «СДР «Капелька». Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации учреждения.

14. В конце беседы делается обобщение по представленной информации. В случае необходимости уточняется, правильно ли воспринята информация, верно ли записаны данные заявителя. Первым трубку кладет звонящий. Если заявитель получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу, но разговор им не прекращен, работнику рекомендуется, вежливо извинившись, закончить разговор.

Приложение № 1 к Порядку организации работы телефона "горячей линии" для приема сообщений граждан и юридических лиц по фактам коррупции в ГКУ АО «СДР «Капелька»

Журнал
регистрации сообщений, поступивших на телефон «горячей линии»,
от граждан и юридических лиц по фактам коррупции в ГКУ АО «СДР «Капелька»

№	Дата и время поступления сообщения	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	Ф.И.О. работника, принявшего сообщение