

Утверждено приказом директора  
ГБУ РО «ГАРО» № 6/01-03 от 07.02.2020

**Положение**  
**о ведении отчетности о работе «Горячей линии»**  
**государственного бюджетного учреждения Рязанской области**  
**«Государственный архив Рязанской области» (ГБУ РО «ГАРО»)**

**1. Общие положения.**

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефона «Горячей линии» ГБУ РО «ГАРО».

1.2. «Горячая линия» - это социально значимая услуга, предоставляемая гражданам для получения квалифицированных консультаций информационного характера или оперативного решения вопросов, касающихся получения качественных услуг в сфере архивной службы на территории Рязанской области.

**2. Задачи.**

2. Основными задачами работы «Горячей линии» (далее – телефон) являются:

2.1. Информирование граждан об их правах и возможностях на получение информации из ГБУ РО «ГАРО»;

2.2. Выявление и анализ системных проблем, касающихся деятельности ГБУ РО «ГАРО».

2.4. Организация системы быстрого реагирования на обращения граждан.

**3. Основные функции.**

3. Основными функциями телефона являются:

3.1. Оказание справочно-консультативной помощи гражданам;

3.3. Принятие мер по фактам неудовлетворенности доступностью и качеством оказанных услуг, решение проблем обратившихся граждан;

3.4. Извещение обратившихся граждан о результатах рассмотрения их обращений (при необходимости);

3.5. Обобщение и анализ обращений граждан с целью выявления и устранения системных проблем в ГБУ РО «ГАРО»;

3.6. Разработка предложений и мероприятий, направленных на обеспечение доступности и повышение качества работы ГБУ РО «ГАРО», на основании аналитических материалов по обращениям граждан;

3.7. Принятие мер по недопущению и (или) устранению нарушений прав граждан.

#### **4. Порядок работы с обращениями граждан**

4.1. Для реализации работы телефона в ГБУ РО «ГАРО» обязанности специалиста «Горячей линии» ГБУ РО «ГАРО» возложены на главного архивиста (секретаря директора): приемная директора ГБУ РО «ГАРО» №411, г. Рязань, ул. Лермонтова, д. 9 а, 4 этаж.

4.2. Обращения граждан принимаются по телефону 8 (4912) 45-54-54, с 9.00 до 16.00 ч. (перерыв с 13.00 до 13.30) ежедневно, кроме субботы и воскресенья, а также выходных и праздничных дней, и фиксируются в специальном журнале *«Регистрация обращений граждан по телефону «Горячей линии»* по форме согласно приложению к настоящему положению.

4.3. Главный архивист, ответственный за работу телефона "Горячей линии" (далее - специалист), самостоятельно отвечает на вопросы граждан, носящие справочный и/или консультационный характер (типовые вопросы).

4.4. В случае если при рассмотрении обращения требуется дополнительная информация или обращение носит нетиповой характер, специалист вправе оформить поступившее обращение гражданина для отсроченного ответа, зафиксировав необходимую контактную информацию о гражданине в специальном журнале *«Регистрации обращений граждан по телефону «Горячей линии»*, направить директору ГБУ РО «ГАРО»;

4.5. Срок работы по обращению гражданина может быть продлен на срок не более 30 рабочих дней в случае необходимости получения дополнительной информации путем письменных запросов, о чем гражданин должен быть проинформирован в обязательном порядке ответственным лицом.

4.6. Специалист должен принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе, с привлечением других лиц, вправе предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде к директору.

4.7. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУ РО «ГАРО», ответственным лицом гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться для разрешения интересующего вопроса.

#### **5. Порядок обработки обращений граждан**

6.1. ГБУ РО «ГАРО» (ежемесячно) осуществляет проведение работ по обработке, анализу и систематизации поступающих обращений граждан по телефону «Горячей линии».

**Форма журнала**  
**«Регистрация обращений граждан по телефону «Горячей линии»»**

п/п	Дата	Ф.И.О. заявителя	Адрес заявителя, тел.	Краткое содержание жалобы	Должностное лицо (ответственное за подготовку ответа)	Результаты рассмотрения
-----	------	------------------	-----------------------	---------------------------	---	-------------------------

**Порядок**  
**уведомления о фактах обращения в целях склонения сотрудника**  
**ГБУ РО «ГАРО» к совершению коррупционных правонарушений**

1. Настоящий Порядок распространяется на всех сотрудников ГБУ РО «ГАРО».

2. Сотрудник обязан уведомлять представителя нанимателя (работодателя), органы прокуратуры или другие государственные органы:

- о фактах обращения к нему каких-либо лиц в целях склонения его к совершению коррупционного правонарушения;

- о фактах совершения другими работниками коррупционных правонарушений, представления заведомо недостоверных или неполных сведений по запросам граждан.

Уведомление о фактах обращения в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений является должностной (служебной) обязанностью каждого сотрудника ГБУ РО «ГАРО».

Исключение составляют лишь случаи, когда по данным фактам проведена или проводится проверка, и работодателю, органам прокуратуры или другим государственным органам уже известно о фактах обращения к работнику в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений.

3. Под коррупционными правонарушениями следует понимать:

а) 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;

б) совершение деяний, указанных в подпункте "а" настоящего пункта, от имени или в интересах юридического лица.

4. Невыполнение сотрудником должностной (служебной) обязанности по уведомлению о фактах обращения в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений является правонарушением, влекущим увольнение сотрудника, либо привлечение его к иным видам ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Сотрудник, уведомивший представителя нанимателя (работодателя), органы прокуратуры или другие государственные органы о фактах обращения в целях склонения его к совершению коррупционного правонарушения, о фактах совершения другими сотрудниками ГБУ РО «ГАРО» коррупционных

правонарушений, непредставления сведений либо представления заведомо недостоверных или неполных сведений по запросам граждан, находится под защитой государства в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6. Во всех случаях обращения к сотруднику каких-либо лиц в целях склонения его к совершению коррупционных правонарушений сотрудник ГБУ РО «ГАРО» обязан в течение 3 рабочих дней уведомить о данных фактах своего работодателя.

7. Направление уведомления работодателю производится по форме согласно Приложениям № 1 и № 2 к *Порядку*.

8. Уведомление сотрудника подлежит обязательной регистрации в журнале регистрации уведомлений о фактах обращения в целях склонения работника образовательного учреждения к совершению коррупционных правонарушений (далее - журнал регистрации).

9. Журнал ведется и хранится в ГБУ РО «ГАРО» по форме согласно Приложению № 3 к *Порядку*.

10. Организация проверки сведений по факту обращения к сотруднику ГБУ РО «ГАРО» каких-либо лиц в целях склонения его к совершению коррупционных правонарушений подлежит рассмотрению *на комиссии по соблюдению требований к служебному поведению работника и урегулированию конфликта интересов в администрации ГБУ РО «ГАРО»*.

**Формы уведомления о фактах обращения в целях склонения к совершению коррупционного правонарушения**

*Приложение № 1*

к Порядку уведомления о фактах обращения в целях склонения сотрудника  
ГБУ РО «ГАРО» к совершению коррупционных правонарушений

\_\_\_\_\_  
(Должность представителя нанимателя (работодателя))

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. сотрудника ГБУ РО «ГАРО»)

\_\_\_\_\_  
(занимаемая должность)

-----  
**УВЕДОМЛЕНИЕ**

В соответствии со статьей 9 Федерального закона от 25.12.2008 N 273-ФЗ "О противодействии коррупции" я,

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О., занимаемая должность)

настоящим уведомляю об обращении ко мне " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Гражданина

(ки)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

в целях склонения меня к совершению коррупционных действий, а именно:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(перечислить, в чем выражается склонение к коррупционным правонарушениям)

Настоящим  
мною

подтверждаю,

что

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

обязанность об уведомлении органов прокуратуры или других государственных органов выполнена в полном объеме.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(дата)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(подпись)

Уведомление зарегистрировано  
в журнале регистрации

" \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(подпись ответственного лица)

*Приложение № 2*

к Порядку уведомления о фактах обращения в целях склонения  
муниципального сотрудника к совершению коррупционных правонарушений

\_\_\_\_\_

(Должность представителя нанимателя (работодателя))

\_\_\_\_\_

(Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. сотрудника)

\_\_\_\_\_

(занимаемая должность)

-----

**УВЕДОМЛЕНИЕ**

В соответствии со статьей 9 Федерального закона от 25.12.2008 N 273-ФЗ "О противодействии коррупции" я,

\_\_\_\_\_

(Ф.И.О.)

настоящим уведомляю о фактах совершения " \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.

\_\_\_\_\_

(Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_

(должность)

\_\_\_\_\_

коррупционных правонарушений, а именно:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(перечислить, в чем выражаются коррупционные правонарушения)

Настоящим  
мною \_\_\_\_\_

подтверждаю,

что

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

обязанность об уведомлении органов прокуратуры или других  
государственных  
органов выполнена в полном объеме.

\_\_\_\_\_

(дата)

\_\_\_\_\_ (подпись)

Уведомление зарегистрировано  
в журнале регистрации

" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_

20 \_\_\_\_\_

№ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (подпись ответственного лиц)