



Приложение №8  
Утверждено приказом  
главного врача ГБУ РД «РПНД»  
Абдулаевой М.А.  
от «\_\_\_» марта 2024г. №\_\_\_

**ПОЛОЖЕНИЕ О «ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ» ГОСУДАРСТВЕННОГО  
БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ  
ДАГЕСТАН «РЕСПУБЛИКАСКИЙ ПСИХОНЕВРОЛОГИЧЕСКИЙ  
ДИСПАНСЕР» (ГБУ РД «РПНД»)**

1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы «телефона доверия» по вопросам противодействия коррупции в государственном бюджетном учреждении республики Дагестан «Республиканский психоневрологический диспансер» (далее соответственно - «телефон доверия» ГБУ РД «РПНД»), организации работы с обращениями граждан и организаций, полученными по «телефону доверия», о фактах проявления коррупции в ГБУ РД «РПНД».

2. Для работы «телефона доверия» в ГБУ РД «РПНД» выделяется линия телефонной связи с номером +7 (8722) 64-23-27.

3. Функции оператора «телефона доверия» (далее - оператор) возложены на начальника штаба ГО ЧС - Алиеву Т.О.

4. Информация о функционировании «телефона доверия» размещается на официальном сайте ГБУ РД «РПНД».

5. Прием обращений граждан по «телефону доверия» осуществляется с понедельника по пятницу с 10.00 до 14.00, в режиме ответа оператора.

6. При ответе на телефонные звонки оператор обязан:

- сообщить позвонившему о том, что телефон доверия работает исключительно для информирования о фактах коррупционной направленности;
- предупредить гражданина о том, что консультация по телефону длится не более 5 минут;
- сообщить гражданину о том, что конфиденциальность переданных им сведений гарантируется;
- предложить гражданину изложить суть вопроса;
- по просьбе гражданина сообщить фамилию, имя, отчество, занимаемую должность;
- подробно, в вежливой (корректной) форме информировать (консультировать) обратившихся граждан по интересующим их вопросам;
- не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат и избегать параллельных разговоров с окружающими людьми;
- в случаях, если сообщение гражданина не содержит информацию о фактах коррупционной направленности необходимо разъяснить, куда ему следует обратиться по сути содержащихся в его обращении сведений.

7. Поступившие обращения граждан и (или) организаций подлежат

обязательной регистрации оператором в Журнале регистрации обращений граждан и организации по «телефону доверия» ГБУ РД «РПНД» (далее – Журнал учета) по форме согласно к приложению №1 к настоящему Положению.

8. Поступившие обращения в режиме ежедневного доклада направляются руководителю ГБУ РД «РПНД».

9. Работа с обращениями граждан и организаций, поступившими по «телефону доверия», осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции».

10. Анонимные обращения, а также обращения, не содержащие адрес, по которому должен быть направлен ответ, не рассматриваются и не регистрируются.

11. Обращения, в которых содержатся нецензурная либо оскорбительная лексика, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также членов их семей, остаются без ответа по существу поставленных в нем вопросов, не рассматриваются и не регистрируются.

12. Оператор, работающий с информацией, поступившей по «телефону доверия», несет персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений.

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

14. Использование «телефона доверия» не по назначению, в том числе в служебных и личных целях запрещено.

15. В последний рабочий день каждого месяца оператор проводит анализ телефонных обращений граждан и информирует руководителя ГБУ РД «РПНД» о количестве телефонных обращений граждан и организаций, а также о каждом обращении, по которому принятые меры еще не доведены до логического завершения.