

УТВЕРЖДЕНО
решением Правления
АО «МСП Банк»
протокол от 28.12.2017 г.
№ 1213

ПОЛОЖЕНИЕ № 1172-П
О ПОРЯДКЕ РАБОТЫ «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»
ПО ВОПРОСАМ ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ КОРРУПЦИИ
АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА «РОССИЙСКИЙ БАНК
ПОДДЕРЖКИ МАЛОГО И СРЕДНЕГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА»
(введено в действие с 09.01.2018)

Москва
2017

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	3
2. Прием обращений	3
3. Рассмотрение обращений	5
4. Организация работы «горячей линии»	6
Приложение №1 «Журнал регистрации обращений граждан и организаций, поступивших по «горячей линии» АО «МСП Банк» по вопросам противодействия коррупции»	8
Приложение №2 «Обращение, поступившее по «горячей линии» по вопросам противодействия коррупции АО «МСП Банк»	9

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение определяет порядок организации работы «горячей линии» по вопросам противодействия коррупции Акционерного общества «Российский Банк поддержки малого и среднего предпринимательства» (далее – «горячая линия» Банка).
- 1.2. «Горячая линия» – канал связи с гражданами и организациями, созданный в целях:
- а) получения дополнительной информации для совершенствования деятельности Банка в сфере противодействия коррупции;
 - б) создания дополнительных условий, направленных на профилактику коррупционных правонарушений в Банке, обеспечение соблюдения и исполнения работниками Банка ограничений, запретов и обязанностей, установленных законодательством Российской Федерации в сфере противодействия коррупции;
 - в) выявления возможных коррупционных проявлений в деятельности работников Банка и реагирования на них;
 - г) обеспечения защиты прав и законных интересов граждан.
- 1.3. Основными задачами функционирования «горячей линии» Банка являются:
- а) обеспечение приема, обработки, учета и рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших по «горячей линии»;
 - б) анализ обращений граждан и организаций, поступивших по «горячей линии», их учет при разработке и реализации антикоррупционных мероприятий в Банке.

2. Прием обращений

- 2.1. По «горячей линии» Банка от граждан и организаций принимается и рассматривается информация о фактах:
- коррупционных проявлений в действиях работников Банка;

- наличия ситуации конфликта интересов в действиях работников Банка;
- склонения работников Банка к совершению коррупционных правонарушений;
- несоблюдения и неисполнения работниками Банка ограничений, запретов и обязанностей, установленных законодательством Российской Федерации в сфере противодействия коррупции.

2.2. Обращения граждан и организаций по вопросам, предусмотренным пунктом 2.1. настоящего Положения, могут быть также направлены в электронном виде в Банк через раздел «Обратная связь для сообщений о фактах коррупции» официального сайта Банка или с учетом требований Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» по электронной почте на адрес www.mspbank.ru.

2.3. Обращения граждан и организаций по вопросам, не предусмотренным пунктом 2.1. настоящего Положения, принимаются в письменном виде по почтовому адресу Банка (115035, г. Москва, ул. Садовническая, д. 79), либо в электронном виде через раздел «Задать вопрос» официального сайта Банка.

2.4. Информация о функционировании «горячей линии» Банка, целях ее создания и правилах приема обращений размещается на официальном сайте Банка.

2.5. «Горячая линия» Банка устанавливается в Департаменте экономической и информационной безопасности, функционирует круглосуточно в автоматическом режиме и оснащена системой записи поступающих обращений (функция «автоответчик»).

Время приема одного обращения в режиме работы автоответчика составляет 5 минут.

2.6. Текст сообщения, который должен в автоматическом режиме воспроизводиться при соединении с абонентом:

«Здравствуйте. Вы позвонили по «горячей линии» Акционерного общества «Российский Банк поддержки малого и среднего предпринимательства» по вопросам противодействия коррупции.

Обращаем Ваше внимание на то, что сообщения, не касающиеся коррупционных действий работников Банка, не рассматриваются. Анонимные обращения (без указания фамилии или почтового адреса обратившегося гражданина) рассматриваются. Ответ на анонимные обращения не дается.

Также обращаем Ваше внимание на недопустимость использования в обращении нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу работника Банка и членов его семьи.

Время Вашего обращения не должно превышать 5 минут.

Пожалуйста, после звукового сигнала назовите свою фамилию, имя, отчество представляемую организацию и передайте Ваше сообщение о фактах коррупции и иных нарушениях антикоррупционного законодательства, совершенных работниками Банка.

Для направления Вам ответа по существу поступившей информации сообщите свой почтовый адрес. Конфиденциальность Вашего обращения гарантируется».

3. Рассмотрение обращений

- 3.1. Все обращения, поступающие по «горячей линии» Банка, в течение 1 (одного) рабочего дня с момента их получения подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений граждан и организаций, поступивших по «горячей линии» АО «МСП Банка» по вопросам противодействия коррупции (далее – Журнал), форма которого предусмотрена Приложением № 1 к настоящему Положению, и оформляются согласно Приложению № 2 к настоящему Положению.

- 3.2. Обращение, поступившее по «горячей линии» Банка, рассматривается в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации в Журнале. В указанный срок по существу информации, содержащейся в обращении, дается ответ гражданину или организации.
- 3.3. Анонимные обращения (без указания фамилии или почтового адреса обратившегося гражданина) о фактах коррупции и иных нарушениях антикоррупционного законодательства, совершенных работниками Банка, регистрируются в Журнале и рассматриваются. Ответ на анонимные обращения не дается.
- 3.4. В случае если в поступившем по «горячей линии» Банка обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Банка, а также членов его семьи, Банк вправе оставить такое обращение без ответа и сообщить гражданину или организации о недопустимости злоупотребления правом.

4. Организация работы «горячей линии»

- 4.1. Организацию работы «горячей линии» Банка осуществляют работники Департамента экономической и информационной безопасности, которые:
- 1) обеспечивают прием, обработку и учет поступившей по «горячей линии» информации, регистрируют обращение в Журнале, а также фиксируют текст обращения на бумажном носителе;
 - 2) при наличии в обращении информации о фактах, указанных в пункте 2.1 настоящего Положения, докладывают о них заместителю Председателя Правления, входящему в состав Комиссии по противодействию коррупции, урегулированию конфликта интересов и соблюдению требований к служебному поведению работников Акционерного общества «Российский Банк поддержки малого и

среднего предпринимательства»;

3) разрабатывают предложения о принятии мер реагирования на поступившую по «горячей линии» Банка информацию;

4) осуществляют рассмотрение информации, поступившей по «горячей линии», и направляют ответ заявителям;

5) анализируют и обобщают обращения граждан и организаций, поступивших по «горячей линии», в целях разработки и реализации антикоррупционных мероприятий, совершенствования деятельности Банка в сфере противодействия коррупции;

6) осуществляют с учетом требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», а также требований к обеспечению конфиденциальности поступивших по «горячей линии» обращений подготовку информации о функционировании «горячей линии», целях ее создания и правилах приема обращений для размещения на официальном сайте Банка;

7) осуществляют взаимодействие со структурными подразделениями Банка по вопросам обеспечения функционирования «горячей линии».

4.2. Работники Банка, работающие с информацией, полученной по «горячей линии», несут ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3. Использование «горячей линии» не по назначению, в том числе в служебных и личных целях, запрещено.

4.4. Срок хранения аудиозаписей поступивших по «горячей линии» обращений составляет один год, после чего они подлежат уничтожению.

4.5. Техническое сопровождение функционирования «горячей линии» Банка осуществляет Департамент информационных технологий.

Приложение №1
к Положению
о порядке работы «горячей линии»
по вопросам противодействия коррупции
АО «МСП Банк»

Журнал
регистрации обращений граждан и организаций, поступивших
по «горячей линии» АО «МСП Банк» по вопросам противодействия коррупции

№ п/п	Дата, время регистрации обращения	Краткое содержание обращения	ФИО абонента	Адрес, телефон абонента	ФИО работника обработавшего обращение, подпись	Принятые меры

**Обращение,
поступившее по «горячей линии»
по вопросам противодействия коррупции АО «МСП Банк»**

Дата, время:

_____ (указываются число, месяц, год, час, минуты поступления обращения)

Фамилия, имя, отчество, название организации:

_____ (указывается Ф.И.О. гражданина, название организации либо делается запись о том,

_____ что гражданин не сообщил Ф.И.О., название организации)

Место проживания гражданина, юридический адрес организации:

_____ (указывается адрес, который сообщил гражданин,

_____ либо делается запись о том, что гражданин не сообщил адрес)

Контактный телефон:

_____ (указывается номер телефона, с которого звонил и/или который сообщил гражданин, либо

_____ делается запись о том, что телефон не определен и/или гражданин не сообщил номер телефона)

Содержание обращения:

Обращение принял:

(должность, фамилия и инициалы, подпись лица, принявшего обращение)