



**ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(БАНК РОССИИ)**

« 19 » декабря 2017г.

№ 4653-У

г. Москва

**У К А З А Н И Е**

**О порядке функционирования  
сервиса «Телефон доверия» Банка России  
для приема обращений граждан и юридических лиц  
по вопросам противодействия коррупции**

1. В соответствии со статьей 7 Федерального закона от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, № 28, ст. 2790; 2003, № 2, ст. 157; № 52, ст. 5032; 2004, № 27, ст. 2711; № 31, ст. 3233; 2005, № 25, ст. 2426; № 30, ст. 3101; 2006, № 19, ст. 2061; № 25, ст. 2648; 2007, № 1, ст. 9, ст. 10; № 10, ст. 1151; № 18, ст. 2117; 2008, № 42, ст. 4696, ст. 4699; № 44, ст. 4982; № 52, ст. 6229, ст. 6231; 2009, № 1, ст. 25; № 29, ст. 3629; № 48, ст. 5731; 2010, № 45, ст. 5756; 2011, № 7, ст. 907; № 27, ст. 3873; № 43, ст. 5973; № 48, ст. 6728; 2012, № 50, ст. 6954; № 53, ст. 7591, ст. 7607; 2013, № 11, ст. 1076; № 14, ст.1649; № 19, ст. 2329; № 27, ст. 3438, ст. 3476, ст. 3477; № 30, ст. 4084; № 49, ст. 6336; № 51, ст. 6695, ст. 6699; № 52, ст. 6975; 2014, № 19, ст. 2311, ст. 2317; № 27, ст. 3634; № 30, ст. 4219; № 40, ст. 5318; № 45, ст. 6154; № 52, ст. 7543; 2015, № 1, ст. 4, ст. 37; № 27, ст. 3958, ст. 4001; № 29, ст. 4348, ст. 4357; № 41, ст. 5639; № 48, ст. 6699; 2016, № 1, ст. 23, ст. 46, ст. 50; № 26, ст. 3891; № 27, ст. 4225, ст. 4273, ст. 4295; 2017, № 1, ст. 46; № 14, ст. 1997; № 18,

ст. 2661, ст. 2669; № 27, ст. 3950; № 30, ст. 4456), статьями 6 и 7 Федерального закона от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2008, № 52, ст. 6228; 2011, № 29, ст. 4291; № 48, ст. 6730; 2012, № 50, ст. 6954; № 53, ст. 7605; 2013, № 19, ст. 2329; № 40, ст. 5031; № 52, ст. 6961; 2014, № 52, ст. 7542; 2015, № 41, ст. 5639; № 45, ст. 6204; № 48, ст. 6720; 2016, № 7, ст. 912; № 27, ст. 4169; 2017, № 1, ст. 46; № 15, ст. 2139) настоящим Указанием определяется порядок приема, учета и рассмотрения поступающих в Банк России через сервис «Телефон доверия» обращений граждан и юридических лиц по вопросам противодействия коррупции.

2. С использованием сервиса «Телефон доверия» принимаются обращения, содержащие информацию о фактах:

коррупционных проявлений в действиях служащих Банка России;

конфликта интересов в служебной деятельности служащих Банка России;

несоблюдения служащими Банка России запретов, ограничений и обязанностей, установленных законодательством Российской Федерации и нормативными актами Банка России в целях противодействия коррупции.

3. Информация о порядке функционирования сервиса «Телефон доверия» размещается на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт Банка России).

4. Техническое оборудование, обеспечивающее функционирование сервиса «Телефон доверия», устанавливается в Отделе профилактики коррупционных и иных правонарушений Департамента кадровой политики Банка России.

5. Сервис «Телефон доверия» функционирует круглосуточно с понедельника по воскресенье в автоматическом режиме с использованием аппаратно-программного комплекса, предназначенного для воспроизведения обращений, содержащих информацию для лиц, воспользовавшихся им, и оснащенного системой аудиозаписи поступающих обращений (функция

«автоответчик»), их регистрации и архивирования.

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

7. Примерный текст сообщения, который в автоматическом режиме воспроизводится при соединении с абонентом: «Здравствуйте. Вы позвонили на «Телефон доверия» Банка России. «Телефон доверия» предназначен для приема обращений, содержащих информацию о совершении служащими Банка России коррупционных правонарушений, несоблюдении ими запретов, ограничений и требований к служебному поведению, об известных случаях возникновения или о возможности возникновения конфликта интересов в служебной деятельности служащих Банка России. Обращения по иным вопросам, поступившие на «Телефон доверия», не рассматриваются. После звукового сигнала назовите свою фамилию, имя, отчество, представляемую организацию и передайте Ваше обращение. Для направления Вам ответа по существу обращения сообщите свой почтовый адрес. Конфиденциальность Вашего обращения гарантируется. Дополнительную информацию о работе «Телефона доверия» Вы можете получить на официальном сайте Банка России. Обращаем Ваше внимание, что статьей 306 Уголовного кодекса Российской Федерации<sup>1</sup> предусмотрена уголовная ответственность за заведомо ложный донос о совершении преступления.»

8. Поступившие в Банк России через сервис «Телефон доверия» обращения не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления, подлежат обязательной регистрации в журнале регистрации обращений граждан и юридических лиц, поступивших через сервис «Телефон доверия» по вопросам противодействия коррупции (далее – Журнал) (приложение 1 к настоящему Указанию), и оформляются в виде карточки обращения по вопросам противодействия коррупции, поступившего через сервис «Телефон доверия» (далее – Карточка обращения) (приложение 2 к настоящему Указанию).

---

<sup>1</sup> Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, № 25, ст. 2954.

Обращения, поступившие в выходные и нерабочие праздничные дни, а также после 18 часов 00 минут, считаются поступившими на дату, соответствующую следующему рабочему дню.

9. Обращения, не содержащие информацию, определенную пунктом 2 настоящего Указания, анонимные обращения (без указания фамилии гражданина, направившего обращение), а также обращения, не содержащие почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, регистрируются в Журнале, но не рассматриваются.

10. Организацию работы сервиса «Телефон доверия» осуществляют работники Отдела профилактики коррупционных и иных правонарушений Департамента кадровой политики Банка России, которые:

регистрируют обращение в Журнале;

фиксируют текст обращения в Карточке обращения;

при наличии в обращении информации, определенной пунктом 2 настоящего Указания, докладывают руководству Департамента кадровой политики Банка России;

анализируют и обобщают обращения, поступившие через сервис «Телефон доверия», в целях разработки и реализации антикоррупционных мероприятий в Банке России.

11. Служащие Банка России, работающие с информацией, полученной через сервис «Телефон доверия», несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

12. Файлы с аудиозаписями обращений, поступившими через сервис «Телефон доверия», хранятся один год, после чего подлежат уничтожению.

Журнал и Карточка обращения хранятся в установленном в Банке России порядке в течение пяти лет.

13. Прием обращений через сервис «Телефон доверия» осуществляется после размещения на официальном сайте Банка России информации о вводе его в эксплуатацию.

14. Настоящее Указание вступает в силу по истечении 10 дней после дня его официального опубликования.

Председатель  
Центрального банка  
Российской Федерации

Э.С. Набиуллина

Приложение 1  
к Указанию Банка России от «19» ~~сентября~~ 2017 года № 4653-У  
«О порядке функционирования сервиса «Телефон доверия»  
для приема обращений граждан и юридических лиц  
по вопросам противодействия коррупции»

Журнал регистрации обращений граждан и юридических лиц,  
поступивших через сервис «Телефон доверия» по вопросам противодействия коррупции  
на \_\_\_\_\_ год

№ п/п	Дата	Время	Ф.И.О. работника, обработавшего обращение, подпись	Краткое содержание обращения	Ф.И.О. абонента (при наличии информации)	Адрес, телефон абонента (при наличии информации)	Решение в отношении обращения

Карточка обращения  
по вопросам противодействия коррупции,  
поступившего через сервис «Телефон доверия»

Дата, время:

---

(указывается дата, время поступления обращения через сервис «Телефон доверия»  
(число, месяц, год, час, минуты)

Фамилия, имя, отчество, наименование организации:

---

(указывается фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина, наименование организации,  
либо делается запись о том, что гражданин не сообщил фамилию, имя, отчество, наименование  
организации)

Место проживания гражданина, место нахождения организации:

---

(указывается адрес, который сообщил гражданин, работник организации, либо делается запись о том,  
что гражданин, работник организации адрес не сообщил)

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 номер телефона не сообщил)

Содержание обращения:

---

Обращение принял:

---

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