

## ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке организации работы «телефона доверия» по вопросам противодействия коррупции в муниципальном автономном учреждении культуры муниципального образования город Нягань «Библиотечно-информационная система»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регламентирует порядок работы «телефона доверия» по вопросам противодействия коррупции: прием, регистрацию и учет поступивших обращений от граждан и организаций.

1.2. «Телефон доверия» - форма работы направленная на взаимодействие с населением, создание дополнительных условий для своевременного реагирования на сообщения о фактах коррупции в учреждении.

1.3. Прием телефонных обращений (далее - обращения), поступающих на «телефон доверия», возлагается на заместителя директора (далее - ответственный работник).

1.4. Ответственный работник несет персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности сведений о факте обращения по «телефону доверия» и персональных данных обратившегося.

### 2. Организация работы

2.1. Для работы «телефона доверия» выделяется линия телефонной связи с городским абонентским номером 5-72-66.

### 3. Порядок работы

3.1. Прием обращений граждан по «телефону доверия» осуществляется в рабочие дни с 9-00 до 13-00 часов и с 14-00 до 17-00 часов.

3.2. Обращения принимаются ответственным работником посредством диалога с абонентом.

При ответе на телефонные звонки ответственный работник обязан:

- назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность;
  - сообщить позвонившему, что «телефон доверия» работает исключительно для информирования о фактах коррупции, с которыми граждане и организации сталкиваются при взаимодействии с учреждением;
  - предложить гражданину (представителю организации) назвать свои фамилию, имя, отчество (для организации организационно-правовую форму и наименование), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
  - предложить гражданину (представителю организации) изложить суть вопроса;
  - сообщить гражданину (представителю организации), что конфиденциальность факта обращения по «телефону доверия» и персональных данных обратившегося гарантируется.
- В случаях если обращение гражданина (представителя организации) не содержит информацию о фактах коррупции, позвонившему необходимо разъяснить, куда ему следует обратиться по сути содержащихся в его обращении сведений.

3.3. Сообщения о фактах коррупции, вымогательства, а также совершения ими иного деяния, содержащего признаки умышленного (неумышленного) преступления по службе или с использованием служебного положения, требуют немедленного реагирования.

3.4. Обращения, в которых содержатся иные сведения, передаются директору учреждения.

### 4. Учет обращений граждан по «телефону доверия»

4.1. Для учета обращений по «телефону доверия» и контроля за качеством реагирования на обращения ведется журнал учета обращений граждан и организаций по «телефону доверия» согласно приложению № 1 к настоящему Приказу.

4.2. Журнал хранится у ответственного работника. Листы журнала учета обращений граждан должны быть пронумерованы, прошнурованы и скреплены оттиском печати, иметь следующие графы:

- 1) порядковый номер обращения;
- 2) дата и время поступления обращения;
- 3) фамилия, имя, отчество обратившегося;
- 4) адрес, номер телефона;
- 5) краткое содержание обращения;
- 6) фамилия ответственного лица, принявшего сообщения;
- 7) дата исполнения;
- 8) отметка о принятых решениях (мерах).

4.3. Заполнение журнала осуществляет ответственный работник по мере поступления звонков от граждан по «телефону доверия». В случае поступления анонимного звонка пункт «4» не заполняется.

4.4. Ответственный работник ставит отметку в журнале учета обращений граждан об исполнении и о результатах работы по полученным обращениям.