

Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры»

ПРИНЯТО

на заседании комиссии по
противодействию коррупции
МАУ «Дворец культуры»

Протокол № 3 от 06.12.2023г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор МАУ «Дворец культуры»
Приказ № 170г от 06.12.2023



И.Е. Ерошова

**Положение «О телефоне доверия - горячей линии» в
МАУ «Дворец культуры»**

Г. Нижняя Тура
2023 г.

1. Общие положения.

Настоящее положение устанавливает порядок работы Телефона Доверия (горячей линии) по вопросам противодействия коррупции в МАУ «Дворец культуры», организации работы с обращениями граждан и организаций, полученными по телефону доверия, о фактах проявления коррупции в МАУ «Дворец культуры».

Работа с обращениями граждан и организаций, поступившими по «Телефону доверия», осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции».

1. Для работы «Телефона доверия» в МАУ «Дворец культуры» выделена общая линия телефонной связи с абонентским номером: 8 (34342) 2-77-83 (внутренний 102).
2. «Телефон доверия» установлен в кабинете Специалиста по кадровому делопроизводству. Ответственный оператор по работе «Телефона Доверия» назначается приказом директора учреждения.
3. Информация о функционировании «Телефона Доверия» размещает на официальном сайте МАУ «Дворец культуры» в сети Интернет по адресу: <https://dktura.ru>
4. Прием обращений граждан по «Телефону Доверия» осуществляется с понедельника по пятницу с 09-00 до 15-00.

2. Правила приема обращений.

При ответе на телефонные звонки оператор «Телефона Доверия» - Горячей линии обязан:

- сообщить свою фамилию, имя отчество, должность;
- предложить позвонившему изложить суть вопроса;
- сообщить позвонившему, что конфиденциальность переданных им сведений гарантируется;
- запросить у позвонившего: ФИО, контактные данные для отправления ответа,
- избегать параллельных разговоров с окружающими людьми.

В случае, если сообщение позвонившего не содержит информацию о фактах коррупционной направленности необходимо разъяснить, куда ему следует обратиться по его вопросу.

Примерный текст сообщения оператора телефона доверия:

«Здравствуйте! Вы позвонили на «Телефон Доверия» МАУ «Дворец культуры» по вопросам противодействия коррупции, меня зовут (назвать свое ФИО и должность), являюсь оператором по приему обращений, я могу принять Ваше сообщение. Пожалуйста, представьтесь: назовите свою фамилию, имя, отчество, сообщите адрес, по которому Вам будет направлен ответ. Спасибо за звонок».

3. Регистрация и учет обращений граждан.

Оформление журнала регистрации обращения граждан.

Поступившие обращения граждан и (или) организаций подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений граждан и организаций по «Телефону Доверия» - горячей линии МАУ «Дворец культуры» (далее - Журнал учета).

Поступившие обращения в режиме ежедневного доклада направляются директору МАУ «Дворец культуры».

Журнал регистрации ведет лицо, ответственное лицо за работу «Телефона доверия» (ответственный оператор).

Данный журнал содержит графы:

1. Порядковый номер;
2. Дату регистрации;

3. ФИО позвонившего;
4. Адрес для отправления ответа;
5. Предмет обращения (кратко);
6. Роспись лица ответственного за работу «Телефона доверия» (ответственный оператор).

Журнал Учета регистрации обращений граждан и организаций по «Телефону Доверия» является приложением №1 к настоящему положению.

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

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 и перенаправляются по принадлежности в правоохранительные органы.

4. Ответственность оператора по работе «Телефона Доверия - горячей линии»

Работник МАУ «Дворец культуры», ответственный за работу «Телефона Доверия», несет персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений.

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.

Использование «Телефона Доверия» не по назначению, в том числе в личных целях запрещается.

