

Порядок организации
работы телефона «горячей линии»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок устанавливает работу телефона «горячей линии» по противодействию коррупции МБУ «Олонецкий национальный музей» (далее – «горячая линия»), приема, регистрации и учета поступивших на него обращений по вопросам противодействия коррупции.

1.2. Работа с обращениями граждан, поступившими на телефон «горячей линии», осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.3. Прием обращений граждан по телефону «горячей линии» 8 (81436) 41331 осуществляется с понедельника по пятницу, с 8.30 до 16.30 (кроме праздничных дней).

2. Порядок приема обращений граждан и предоставления информации по телефону «горячей линии»

2.1. Прием телефонных обращений граждан осуществляется лицом, ответственным за работу по профилактике коррупционных и иных правонарушений.

2.2. Телефонные обращения граждан, поступившие на телефон «горячей линии», подлежат обязательной регистрации.

Для учета обращений граждан на телефон «горячей линии» используется журнал регистрации сообщений, где указывается фамилия, имя, отчество гражданина, адрес проживания, краткое содержание его вопроса и результат рассмотрения.

2.3. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к деятельности МБУ «Олонецкий национальный музей», специалист дает разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.4. Предоставление информации гражданам осуществляется после представления ими персональных данных (фамилия, имя, отчество, номер домашнего телефона, почтовый адрес, по которому должен быть, при необходимости, направлен ответ) и изложения сути обращения.

3. Требования, предъявляемые к ведению телефонного разговора

3.1. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, фамилии и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

3.2. Гражданам следует предложить назвать свои фамилию, имя, отчество,

контактный номер телефона, почтовый адрес, по которому при необходимости должен быть направлен ответ.

3.3. Информация должна излагаться в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне. Речь должна носить официально-деловой характер. Недопустимо употребление просторечий, междометий, односложных ответов.

Телефонный разговор не должен прерываться отвлечением на другой звонок и другие обстоятельства.

В случае, когда звонящий настроен агрессивно, допускает употребление в речи ненормативной лексики, необходимо, не вступая в пререкания с ним, официальным тоном дать понять, что разговор в подобной форме не допустим, при этом инициатива стереотипа поведения должна принадлежать специалисту учреждения.

Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации, как учреждению, так и специалисту.

3.4. В конце беседы необходимо сделать обобщение по представленной информации. Если необходимо, уточнить, понятна ли информация, верно ли записаны данные заявителя. Первым трубку должен положить звонящий.

Если заявитель получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу, вежливо извинившись, рекомендуется закончить разговор.

4. Заключительные положения

4.1. Журнал регистрации сообщений и материалы, связанные с телефонными обращениями граждан, хранятся в соответствии с правилами делопроизводства 3 года, а затем уничтожаются в установленном порядке.

4.2. Использование и распространение информации о персональных данных и частной жизни граждан, ставшей известной в связи с телефонными обращениями граждан, без их согласия не допускается.

Журнал регистрации сообщений, поступивших на телефон «горячей линии» от граждан и юридических лиц по фактам коррупции

№ п/п	Дата и время поступления сообщения	Ф.И.О., адрес места жительства (физического лица, телефон наименование, адрес (местонахождение) юридического лица, контактный телефон	Краткое содержание сообщения	Принятые меры	ФИО лица, принявшего сообщение