ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ «ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БУХГАЛТЕРИЯ МИНИСТЕРСТВА КУЛЬТУРЫ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ»

ПРИКАЗ

от 01.10.2024 № 4-ПК

г. Краснодар

Об утверждении Положения о порядке приема обращений граждан, поступающих на "телефон доверия" ("горячую линию") по противодействию коррупции в Государственном казенном учреждении культуры "Централизованная бухгалтерия министерства культуры Краснодарского края"

В целях реализации Федерального закона от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ "О противодействии коррупции", Указа Президента Российской Федерации от 16 августа 2021 года № 478 "О Национальном плане противодействия коррупции на 2021-2024 годы", Закона Краснодарского края от 23 июня 2009 года № 1798-КЗ "О противодействии коррупции в Краснодарском края", распоряжения главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 30 сентября 2008 года № 789-р "О мерах по противодействию коррупции в Краснодарском крае", п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Положение о порядке приема обращений граждан, поступающих на "телефон доверия" "горячую линию" по противодействию коррупции в Государственном казенном учреждении культуры "Централизованная бухгалтерия министерства культуры Краснодарского края" (далее – Положение) согласно приложению к настоящему приказу.

2. Главному специалисту, юрисконсульту Пак А.И. разместить настоящий приказ на официальном информационном стенде государственного казенного учреждения культуры "Централизованная бухгалтерия министерства культуры Краснодарского края" (далее – Учреждение).

3. Главному специалисту, программисту отдела информатизации и статистического анализа Диденко В.И. обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте Учреждения в разделе "Противодействие коррупции" – "Локальные акты учреждения в сфере противодействия коррупции".

4. Настоящий приказ вступает в силу с момента его подписания.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Исполняющий обязанности
руководителя А.Н. Петрова

Приложение к приказу
от 01.10.24 № 4-ПК

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке приема обращений граждан, поступающих на «телефон доверия» («горячую линию») по противодействию коррупции в Государственном казенном учреждении культуры «Централизованная бухгалтерия министерства культуры Краснодарского края»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение "О порядке приема обращений граждан, поступающих на телефон "горячей линии" по противодействию коррупции в государственном казенном учреждении культуры «Централизованная бухгалтерия министерства культуры Краснодарского края» (далее – Положение) устанавливает порядок работы «телефона доверия» («горячей линии») по противодействию коррупции в государственном казенном учреждении культуры «Централизованная бухгалтерия министерства культуры Краснодарского края» (далее – Учреждение), приема, регистрации и учета поступивших на него обращений по вопросам противодействия коррупции.

1.2. Работа с обращениями граждан, поступившими на «телефон доверия» («горячей линии») Учреждения осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных", Федеральным законом от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ "О противодействии коррупции".

1.3. Комплект аппаратуры горячей линии Учреждения и Журнал регистрации устных обращений граждан, юридических лиц, по фактам коррупционных правонарушений, поступивших на телефон горячей линии Учреждения находится в кабинете № 101, расположенном в здании Учреждения по адресу: г. Краснодар, ул. Садовая, 45, телефон: +7 (861) 992-43-92.

1.4. Прием обращений граждан по телефону горячей линии Учреждения осуществляется в рабочие дни с понедельника по четверг с 09.00 до 18.00, в пятницу с 09.00 до 17.00.

1.5. Информация о функционировании и режиме работы телефона горячей линии Учреждения доводится до сведения граждан путем размещения на официальном сайте Учреждения: cbcult@mail.kuban.ru в сети Интернет.

2. Порядок приема обращений граждан и представления информации по телефону горячей линии Учреждения

2.1. Прием телефонных обращений граждан осуществляется по телефону: +7(861) 992-43-92 в соответствии с настоящим Положением и функциональными обязанностями работника Учреждения, ответственного за прием обращений, поступающих от граждан на телефон горячей линии Учреждения (далее – ответственный работник).

2.2. Телефонные обращения, поступившие на горячую линию Учреждения подлежат обязательной регистрации. Для учета обращений граждан на горячую линию Учреждения используется Журнал регистрации устных обращений граждан, юридических лиц, по фактам коррупционных правонарушений, поступивших на телефон горячей линии Учреждения (далее – Журнал), который прошивается, пронумеровывается, и в котором указывается:

2.2.1. порядковый номер поступившего обращения;

2.2.2. дата и время принятия обращения;

2.2.3. фамилия и инициалы работника, принявшего обращение;

2.2.4. фамилия, имя, отчество, адрес, контактный телефон гражданина, позвонившего на горячую линию Учреждения;

2.2.5. краткое содержание обращения;

2.2.6. согласие на обработку персональных данных;

2.2.7. подпись работника, принявшего обращение;

2.2.8. результат рассмотрения обращения, в том числе дата и номер исходящего письма с ответом на обращение;

2.2.9. дата и номер исходящего письма о направлении сведений, содержащихся в обращении, для проверки в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией (при необходимости).

2.3. Регистрации подлежат все обращения на телефон горячей линии Учреждения по фактам коррупционной направленности, кроме тех обращений граждан, в которых обжалуются судебные решения. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению Учреждения, ответственный работник дает разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.4. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению Учреждения, а также невозможности ответа на поставленный в телефонном обращении вопрос, обращение оформляется с последующей переадресацией его в другой государственный орган или организацию по принадлежности. Заявителю сообщается, куда направлен его запрос для рассмотрения, срок и порядок получения ответа. В Журнале производится соответствующая запись с указанием

государственного органа или организации, в адрес которых направлено обращение.

2.5. Ответ на обращение гражданам осуществляется после представления ими персональных данных (фамилия, имя, отчество, номер домашнего (сотового) телефона, почтовый адрес, по которому должен быть при необходимости направлен ответ) и изложения сути обращения.

2.6. Ответственный работник, осуществляющий работу с телефонными обращениями граждан (в объеме, установленном его функциональными обязанностями), несет установленную законодательством Российской Федерации ответственность за полноту и правильность рассмотрения телефонных обращений граждан. Ответственный работник также несет ответственность за соблюдение конфиденциальности персональных данных гражданина и иных полученных сведений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3. Требования, предъявляемые к ведению телефонного разговора

3.1. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании структурного подразделения Учреждения, фамилии и должности работника, 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.

3.4. 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 недопустим, при этом инициатива стереотипа поведения должна принадлежать работнику Учреждения.

3.5. Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации, как Учреждения, так и работнику Учреждения.

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

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

4. Заключительные положения

4.1. По итогам каждого квартала, полугодия ответственный работник Учреждения проводит анализ телефонных обращений граждан, информирует руководителя Учреждения о количестве, характере и причине поступивших телефонных обращений граждан, принятых мерах по их рассмотрению.

4.2. Журнал и материалы, связанные с телефонными обращениями граждан, хранятся в соответствии с действующей Инструкцией по делопроизводству Учреждения 3 года со дня регистрации в Журнале последнего обращения, а затем уничтожаются в установленном порядке.

4.3. Использование и распространение информации о персональных данных и частной жизни граждан, ставшей известной в связи с телефонными обращениями граждан в Учреждение, без их согласия не допускаются, за исключением случаев, установленных законодательством Российской Федерации.

4.4. Жалобы граждан на результаты рассмотрения их телефонных обращений, действия (бездействия) должностных лиц и работников Учреждений в связи с рассмотрением обращений граждан направляются руководителю Учреждения в печатном виде.