УТВЕРЖДЕНО

приказом директора МАУ ДО
«Детско-юношеский центр»
№ 54 от 18 октября 2022 года

ПОРЯДОК
РАБОТЫ ТЕЛЕФОНА "ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ" ДЛЯ ПРИЕМА СООБЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ ПО ФАКТАМ КОРРУПЦИИ В МУНИЦИПАЛЬНОМ АВТОМНОМНОМ УЧРЕЖДЕНИИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДЕТСКО-ЮНОШЕСКИЙ ЦЕНТР»

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок работы телефона "горячей линии" для приема сообщений граждан и юридических лиц по фактам коррупции в муниципальном автономном учреждении дополнительного образования «Детско-юношеский центр» (далее по тексту – Учреждение) разработан в соответствии с Федеральным законом от 25 декабря 2008 г. N 273-ФЗ "О противодействии коррупции". Порядок определяет организацию работы телефона "горячей линии" для приема сообщений граждан и юридических лиц по фактам коррупции в Учреждении.

2. Телефон "горячей линии" для приема сообщений граждан и юридических лиц по фактам коррупции в Учреждении предназначен для обеспечения гражданам и юридическим лицам возможности сообщать о фактах коррупции в Учреждении, а именно: злоупотребление служебным положением, дача взятки, получение взятки, злоупотребление полномочиями, коммерческий подкуп либо иное незаконное использование физическим лицом своего должностного положения вопреки законным интересам общества и государства в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав для себя или для третьих лиц, либо незаконное предоставление такой выгоды указанному лицу другими физическими лицами.

3. Организация работы телефона "горячей линии" Учреждения осуществляется в целях:

обеспечения соблюдения работниками Учреждения антикоррупционного поведения, а также своевременного пресечения случаев коррупционного поведения со стороны работников Учреждения;

оперативного реагирования на факты коррупционных проявлений в Учреждении, изложенные в сообщениях граждан и юридических лиц.

II. Порядок работы телефона "горячей линии" Учреждения

4. Прием сообщений граждан и юридических лиц на телефон "горячей линии" в Учреждении производится ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, согласно режиму работы и в соответствии со служебным распорядком.

5. Принятые сообщения на телефон "горячей линии" Учреждения регистрируются в журнале регистрации сообщений, поступивших на телефон "горячей линии" от граждан и юридических лиц по фактам коррупции в Учреждении (далее - Журнал) оформленном по образцу согласно приложению N 1 к настоящему Порядку.

6. В Журнале указываются:

порядковый номер поступившего сообщения;

дата и время поступления сообщения;

фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес места жительства, телефон (для физических лиц), наименование и организационно-правовая форма, адрес (местонахождение) юридического лица (фамилия, имя, отчество его представителя), контактный телефон;

краткое содержание сообщения;

принятые меры;

фамилия, имя, отчество работника, принявшего сообщение.

7. Перед сообщением информации о фактах коррупционных проявлений со стороны работников Учреждения гражданами и представителями юридических лиц сообщаются свои персональные данные (фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес места жительства, телефон (для физических лиц); наименование и организационно-правовая форма, адрес (местонахождение) юридического лица (фамилия, имя, отчество его представителя) контактный телефон). В случае отказа заявителя от сообщения своих персональных данных звонок считается анонимным и рассмотрению не подлежит.

8. По телефону "горячей линии" Учреждения осуществляются консультации и разъяснения действующего законодательства в области противодействия коррупции, а также порядка обращения в правоохранительные органы, органы прокуратуры или суды.

9. Информация о фактах коррупционных проявлений работниками Учреждения, поступившая на телефон "горячей линии" Учреждения, в течение

одного рабочего дня докладывается директору Учреждения для принятия решения.

10. Работники Учреждения, работающие с информацией о коррупционных проявлениях в Учреждении, обязаны соблюдать конфиденциальность полученной по телефону "горячей линии" Учреждения информации.

11. По итогам полугодия директору Учреждения представляются результаты анализа телефонных сообщений по фактам коррупции в Учреждении и информация о принятых по ним мерах оформленные по образцу согласно приложению N 2 к настоящему Порядку.

III. Правила служебного поведения Работника Учреждения при ведении телефонного разговора

12. Ответ на телефонный звонок начинается с информации о фамилии и должности работника Учреждения, принявшего телефонный звонок.

13. Информация излагается в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне. Речь должна носить официально-деловой характер. В случае, когда звонящий настроен агрессивно, допускает употребление в речи ненормативной лексики, рекомендуется, не вступая в пререкания с заявителем, официальным тоном дать понять, что разговор в подобной форме не допустим, при этом инициатива стереотипа поведения принадлежит работнику Учреждения. Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации как Учреждения, так и работника Учреждения, принявшего сообщение.

14. В конце беседы делается обобщение по представленной информации. В случае необходимости уточняется, правильно ли воспринята информация, верно ли записаны данные заявителя. Первым трубку кладет звонящий. Если заявитель получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу, но разговор им не прекращен, государственному гражданскому служащему рекомендуется, вежливо извинившись, закончить разговор.

Приложение N 1
к Порядку организации работы
телефона "горячей линии" для приема
сообщений граждан и юридических лиц
по фактам коррупции в Учреждении
от _____ 20____ г. N _____

Журнал
регистрации сообщений, поступивших на телефон "горячей линии",
от граждан и юридических лиц по фактам коррупции в муниципальном
автономном учреждении дополнительного образования
«Детско-юношеский центр»

N	Дата и время поступления сообщения	Ф.И.О., адрес места жительства, телефон (для физических лиц); наименование и организационно-правовая форма, адрес (местонахождение) юридического лица Ф.И.О. его представителя контактный телефон	Краткое содержание сообщения	Принятые меры	Ф.И.О. ответственного лица принявшего сообщение

Приложение N 2
к Порядку организации работы

телефона "горячей линии" для приема
сообщений граждан и юридических лиц
по фактам коррупции в Учреждении
от _____ 20___ г. N _____

Директору МАУ ДО ДЮЦ

Результаты
анализа телефонных сообщений по фактам коррупции
в Учреждении и информация о принятых по ним мерах
за _____ 201_ г.

N	Тема сообщения	Кол-во сообщений	Принятые меры