

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
«ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ»

П Р И К А З

14 февраля 2020г.

№ 40

Об утверждении Порядка работы телефона «Горячей линии» для сообщений граждан, общественных организаций и юридических лиц по фактам коррупции в ГБУК «Пензенский государственный краеведческий музей»

В соответствии с Федеральным законом от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок работы телефона «Горячей линии» для сообщений граждан, общественных организаций и юридических лиц по фактам коррупции в ГБУК «Пензенский государственный краеведческий музей».
2. Контроль над выполнением приказа оставляю за собой.
3. Приказ вступает в силу со дня его подписания.

Приложение:

- Порядок работы телефона «Горячей линии» для сообщений граждан, общественных организаций и юридических лиц по фактам коррупции в ГБУК «Пензенский государственный краеведческий музей» - 2(два) листа;
- образец журнала регистрации сообщений, поступивших на телефон «горячей линии», от граждан, общественных организаций и юридических лиц по фактам коррупции в ГБУК «Пензенский государственный краеведческий музей»

Директор



Сердцев А.П.

Порядок
работы телефона «Горячей линии» для сообщений
граждан, общественных организаций и юридических лиц по фактам
коррупции в ГБУК «Пензенский государственный краеведческий
музей»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок работы телефона для приема сообщений граждан, общественных организаций и юридических лиц по фактам коррупции в ГБУК «Пензенский государственный краеведческий музей» (далее - Порядок) разработан в соответствии с Федеральным законом от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции». Настоящий порядок определяет организацию работы телефона для приема сообщений граждан, общественных организаций и юридических лиц по фактам коррупции в ГБУК «Пензенский государственный краеведческий музей».

1.2. Телефон для приема сообщений граждан, общественных организаций и юридических лиц по фактам коррупции в ГБУК «Пензенский государственный краеведческий музей» (далее - телефон «горячей линии») предназначен для обеспечения гражданам, общественным организациям и юридическим лицам о возможности сообщать о фактах коррупции в ГБУК «Пензенский государственный краеведческий музей», а именно: конфликта интересов в действиях служащих ГБУК «Пензенский государственный краеведческий музей», несоблюдения служащими ограничений и запретов, установленных законодательством Российской Федерации.

1.3. Организация работы телефона «горячей линии» осуществляется в целях: обеспечения соблюдения служащими ГБУК «Пензенский государственный краеведческий музей» (далее - служащие) антикоррупционного поведения, а также своевременного пресечения случаев коррупционного поведения со стороны служащих; оперативного реагирования на факты коррупционных проявлений в ГБУК «Пензенский государственный краеведческий музей», изложенные в сообщениях граждан, общественных организаций и юридических лиц.

2. Порядок работы телефона «горячей линии»

2.1. Прием сообщений граждан, общественных организаций и юридических лиц на телефон «горячей линии» (на номер – т.68-87-82) осуществляется гражданским служащим- инженером отдела ОЖиКЗ ГБУК «Пензенский государственный краеведческий музей» ответственным за работу по противодействию коррупции и производится ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, согласно режиму работы и в соответствии со служебным распорядком музея.

2.2. Принятые сообщения на телефон регистрируются в журнале регистрации сообщений, поступивших на телефон «горячей линии» от граждан, общественных организаций и юридических лиц по фактам коррупции в ГБУК «Пензенский государственный краеведческий музей», оформленном по образцу согласно приложению № 1 к настоящему Порядку.

2.3. Перед сообщением информации о фактах коррупционных проявлений со стороны служащих обратившимся 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 (общественной организации) (фамилия, имя, отчество его представителя), контактный

телефон. В случае отказа заявителя от сообщения своих персональных данных звонок считается анонимным и рассмотрению не подлежит.

2.4. По телефону «горячей линии» музея осуществляются консультации и разъяснения действующего законодательства в области противодействия коррупции, а также порядка обращения в правоохранительные органы, органы прокуратуры и суды.

2.5. Информация о фактах коррупционных проявлений служащими, поступившая на телефон «горячей линии» музея, в течение одного рабочего дня докладывается директору музея для принятия решения.

2.6. Служащий, работающий с информацией о коррупционных проявлениях в музее, обязан соблюдать конфиденциальность полученной по телефону «горячей линии» музея информации.

2.7. Не рассматриваются:

- анонимные обращения (без указания фамилии гражданина, направившего обращение);
- обращения, не содержащие почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;
- обращения, не касающиеся коррупционных действий служащих ГБУК «Пензенский государственный краеведческий музей»;

3. Правила служебного поведения служащего при ведении телефонного разговора

3.1. Ответ на телефонный звонок начинается с информации о фамилии и должности гражданского служащего, принявшего телефонный звонок.

3.2. 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 и поведения принадлежит служащему.

Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации как музея, так и служащего, принявшего сообщение.

3.3. В конце беседы делается обобщение по предоставленной информации. В случае необходимости уточняется правильно ли воспринята информация, верно ли записаны данные заявителя. Первым трубку кладет звонящий. Если заявитель получил исчерпывающую информацию по своему обращению, но разговор им не прекращен и затрагивает иные вопросы, служащему рекомендуется, вежливо извинившись, закончить беседу.