

**Порядок организации работы телефона "горячей линии"  
для приема сообщений граждан и юридических лиц по фактам коррупции  
муниципальном бюджетном учреждении культуры  
«Приволжская центральная межпоселенческая библиотека»  
(МБУК «ПЦМБ»)**

**Общие положения**

1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с [Федеральным законом от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»](#).

Порядок определяет организацию работы телефона «горячей линии» в МБУК «Приволжская центральная межпоселенческая библиотека» (МБУК «ПЦМБ»)

(далее – Учреждение) для приема сообщений граждан и юридических лиц по фактам коррупции.

2. Телефон «горячей линии», номер: 8 (8512) 40-62-43, для приема сообщений граждан и юридических лиц по фактам коррупции в Учреждении (далее – телефон «горячей линии») 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 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.

**Порядок работы телефона «горячей линии»**

1. Прием, учет, регистрацию, предварительную обработку и контроль за поступающими по телефону «горячей линии» сообщениями осуществляет лицо, ответственное за прием, учет, регистрацию, предварительную обработку и контроль за поступающими по телефону «горячей линии» сообщениями.

Прием сообщений граждан и юридических лиц на телефон «горячей линии» осуществляется в рабочее время.

2. Перед сообщением информации о фактах коррупционных проявлений в Учреждении 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.

3. 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 (далее – журнал), оформленном по образцу согласно приложению к настоящему Порядку.

4. 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 лица, ответственного за профилактику коррупционных и иных правонарушений, принявшего сообщение.
5. Информация о фактах коррупционных проявлений в Учреждении, поступившая на телефон «горячей линии», в течение одного рабочего дня докладывается директору Учреждения для принятия решения.
6. Сообщения, поступившие на телефон «горячей линии» Учреждения, рассматриваются в срок, установленный Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
7. Если в поступившем сообщении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, сообщение подлежит незамедлительному направлению в правоохранительные органы.
8. Лицо, ответственное за прием, учет, регистрацию, предварительную обработку и контроль за поступающими по телефону «горячей линии» сообщениями, обязано соблюдать конфиденциальность полученной по телефону «горячей линии» информации.

**Правила служебного поведения лица, ответственного за прием, учет, регистрацию, предварительную обработку и контроль за поступающими по телефону «горячей линии» сообщениями, при ведении телефонного разговора**

1. При ответе на телефонный звонок лицо, ответственное за прием, учет, регистрацию, предварительную обработку и контроль за поступающими по телефону «горячей линии» сообщениями, в Учреждении, обязано:
- сообщить фамилию, имя, отчество, занимаемую должность;
  - сообщить позвонившему о том, что конфиденциальность переданных им сведений гарантируется.
2. Информация излагается в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне. Речь должна носить официально-деловой характер. В случае, когда позвонивший 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 лицу, ответственному за прием, учет, регистрацию, предварительную обработку и контроль за поступающими по телефону «горячей линии» сообщениями. Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации, как Учреждения, так и лица, ответственного за прием, учет, регистрацию, предварительную обработку и контроль за поступающими по телефону «горячей линии» сообщениями, принявшего сообщение.
3. В конце беседы делается обобщение по представленной информации. В случае необходимости уточняется, правильно ли воспринята информация, верно ли записаны данные заявителя.

Приложение №1  
к Порядку организации работы  
телефона «горячей линии» в  
МБУК «Приволжская  
центральная межпоселенческая  
библиотека»  
для приема сообщений граждан и  
юридических лиц по фактам  
коррупции

**Журнал**  
**регистрации сообщений, поступивших на телефон «горячей линии»**  
**муниципального бюджетного учреждения культуры**  
**«Приволжская центральная межпоселенческая библиотека»**  
**(МБУК «ПЦМБ»)**  
**от граждан и юридических лиц по фактам коррупции**

№ п/п	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 сообще ния	Принятые меры	ФИО лица, ответственного за профилактику коррупционных и иных правонарушений, принявшего сообщение