**Российская Федерация**

Министерство культуры

Оренбургской области

Государственное бюджетное учреждение культуры

**«Областная библиотека для слепых»**

|  |  |
| --- | --- |
|  | ПРИКАЗ  от 13.01.2020 №2а  Об утверждении порядка работы «телефона доверия» по вопросам противодействия коррупции. |

В соответствии с Федеральным законом от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», а также в целях повышения уровня общественной активности в противодействии коррупции и совершенствования механизмов взаимодействия ГБУК «Областная библиотека для слепых» Оренбургской области с гражданами, юридическими лицами и институтами гражданского общества п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить порядок работы «телефона доверия» по вопросам противодействия коррупции в ГБУК «Областная библиотека для слепых» Оренбургской области согласно приложению.

2. Определить ответственным за работу «телефона доверия» заведующего отделом обслуживания, ответственного за работу по профилактике коррупционных и иных правонарушениях, Селезневу Ларису Анатольевну.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор В.П. Учкина

Приложение

к приказу библиотеки

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№ \_\_\_\_\_

Порядок

работы «телефона доверия» по вопросам противодействия коррупции в ГБУК «Областная библиотека для слепых»

1. Настоящий порядок определяет организацию работы «телефона доверия» по вопросам противодействия коррупции в ГБУК «Областная библиотека для слепых» (далее – библиотека).

2. «Телефон доверия» - канал связи с гражданами и юридическими лицами, созданный в целях получения дополнительной информации для совершенствования деятельности библиотеки по вопросам противодействия коррупции, оперативного реагирования на возможные коррупционные проявления в деятельности работников библиотеки, а также для обеспечения защиты прав и законных интересов граждан.

3. По «телефону доверия» принимается и рассматривается следующая информация о фактах:

- коррупционных проявлений в действиях работников библиотеки;

- конфликта интересов в действиях работников библиотеки;

- несоблюдения работниками библиотеки ограничений и запретов, установленных законодательством Российской Федерации.

4. Информация о номере, порядке работы «телефона доверия» размещается на официальном сайте библиотеки в разделе «Противодействие коррупции».

5. Приём сообщений в библиотеке осуществляется ежедневно, кроме выходных, праздничных дней, согласно режиму работы и в соответствии со служебным распорядком.

6. Рассмотрение сообщений, поступивших на «телефон доверия» осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

7. Принятые сообщения регистрируются в журнале регистрации сообщений, оформленном согласно приложению к настоящему порядку.

8. В журнале отражаются:

- порядковый номер поступившего сообщения;

- дата, время поступления сообщения;

- фамилия, имя, отчество гражданина, адрес места жительства, телефон; наименование и организационно-правовая форма, адрес (местонахождения) юридического лица (фамилия, имя, отчество его представителя), телефон;

- краткое содержание сообщения;

- принятые меры;

- фамилия, имя, отчество работника библиотеки, принявшего сообщение.

9. В случае отказа заявителя от сообщения своих персональных данных звонок считается анонимным и рассмотрению не подлежит и регистрируется в журнале с соответствующей отметкой.

10. По «телефону доверия» библиотеки осуществляются консультации и разъяснения законодательства в области противодействия коррупции, а также порядка обращения в правоохранительные органы, органы прокуратуры или суды. Не даются консультации и разъяснения, касающиеся деятельности и функций библиотеки.

11. Информация, полученная по «телефону доверия» в течение одного рабочего дня докладывается директору, либо лицу, исполняющему его обязанности, для принятия решения.

12. Работники библиотеки, работающие с информацией о коррупционных проявлениях в библиотеке, обязаны соблюдать конфиденциальность полученной по «телефону доверия» информации.

13. Ответ на телефонный звонок начинается с информации о фамилии и должности работника библиотеки, принявшего звонок.

Информация излагается в сжатой форме, кратко, чётко, 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 недопустим, при этом инициатива стереотипа поведения принадлежит работнику библиотеки. Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуациях, способных нанести ущерб репутации, как библиотеки, так и работнику библиотеки.

14. В конце беседы делается обобщение по представленной информации. В случае необходимости уточнятся, правильно ли воспринята информация, верно ли записаны данные заявителя. Первым кладёт трубку звонящий. Если заявитель получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу, но разговор не прекращает, то работнику библиотеки рекомендуется, вежливо извинившись, закончить разговор.

Приложение

к порядку работы «телефона доверия»

по вопросам противодействия

коррупции в ГБУК «Областная библиотека для слепых»

Журнал

регистрации сообщений, поступивших на «телефону доверия», от граждан и юридических лиц по фактам коррупции в ГБУК «Областная библиотека для слепых»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата, время поступления сообщения | Фамилия, имя, отчество гражданина, адрес места жительства, телефон; наименование и организационно-правовая форма, адрес (местонахождения) юридического лица (фамилия, имя, отчество его представителя), телефон | Краткое содержание сообщения | Принятые меры | Фамилия, имя, отчество работника библиотеки, принявшего сообщение |
|  |  |  |  |  |  |