

УТВЕРЖДАЮ
Директор МАУ ДО «ДШИ г. Печора»
_____ Е.Р.Челпановская
«22» октября 2019 г.

ПОЛОЖЕНИЕ О «ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ» ПО ВОПРОСАМ ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ КОРРУПЦИИ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы «Телефона доверия» по вопросам противодействия коррупции в МАУ ДО «Детская школа искусств г. Печора» (далее - ДШИ) с целью выявления факторов, способствующих созданию условий для проявления коррупции, а также для обеспечения защиты прав и законных интересов преподавателей, обучающихся, и других сотрудников ДШИ.

1.2. Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Правовыми актами Президента РФ, Правительства РФ, связанными с противодействием коррупции и устанавливает порядок работы «Телефона доверия» по вопросам противодействия коррупции (далее – «Телефон доверия»), о фактах проявления коррупции в ДШИ, организации работы с обращениями граждан и организаций, полученными по «Телефону доверия», о фактах проявления коррупции в ДШИ.

1.3. «Телефон доверия» – комплекс технических средств, предназначенных для получения информации в целях совершенствования деятельности ДШИ по вопросам противодействия коррупции, быстрого реагирования на возможные коррупционные проявления в деятельности сотрудников ДШИ, а также для обеспечения защиты прав и законных интересов граждан.

1.4. Положение подлежит исполнению всеми педагогическими работниками и заинтересованными сотрудниками ДШИ.

2. ПОРЯДОК РАБОТЫ «ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ»

- 2.1. Для работы «Телефона доверия» в ДШИ можно обращаться по телефону 8 (8 2142) 7-16-02.
- 2.2. «Телефон доверия» установлен в кабинете директора.
- 2.3. Информация о функционировании и режиме работы «Телефона доверия» размещается на официальном сайте ДШИ в сети Интернет по адресу: rechoradshi.ru, на информационных стендах ДШИ.
- 2.4. Приём обращений граждан по «Телефону доверия» осуществляется с понедельника по пятницу с 10.00 до 16.00.
- 2.5. Поступившие обращения по «Телефону доверия» подлежат обязательному внесению в Журнал регистрации обращений по вопросам противодействия коррупции в ДШИ (далее – журнал учета), образец которого приведен в приложении к настоящему Положению.
- 2.6. Работа с обращениями граждан и организаций, поступившими по «Телефону доверия», осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- 2.7. Анонимные обращения, а также обращения, не содержащие адрес, по которому должен быть направлен ответ, не рассматриваются.
- 2.8. Ежеквартально проводится анализ телефонных обращений граждан, о количестве, характере, причинах поступивших телефонных обращений, а также принятых мерах по их рассмотрению.
- 2.9. Сотрудники ДШИ, работающие с информацией, поступившей по «Телефону доверия», несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений.
- 2.10. Использование и распространение информации о персональных данных, ставшей известной в связи с обращениями граждан, либо организаций по «Телефону доверия» несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений.
- 2.11. Использование и распространение информации о персональных данных, ставшей известной в связи с обращениями граждан, либо организаций по «Телефону доверия», без их согласия, не допускается.

3. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ОПЕРАТОРА «ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ» ПРИ ОТВЕТЕ НА ТЕЛЕФОННЫЙ ЗВОНОК

- 3.1. При ответе на телефонные звонки оператор «Телефона доверия» обязан:
 - 3.1.1. Назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность.
 - 3.1.2. Сообщить позвонившему, что «Телефон доверия» работает исключительно для информирования о фактах коррупции, с которыми граждане сталкиваются при взаимодействии с сотрудниками ДШИ
 - 3.1.3. Предложить гражданину назвать свои данные: фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, e-mail, телефон, по которому должен быть направлен ответ.
 - 3.1.4. Предложить гражданину изложить суть вопроса.

- 3.1.5. Сообщить гражданину о том, что конфиденциальность переданных им сведений гарантируется.
- 3.1.6. В доброжелательном тоне излагать информацию кратко и четко.
- 3.1.7. Не прерывать разговор по причине поступления другого звонка, либо другими обстоятельствам.
- 3.1.9. Вести телефонный разговор соблюдая Кодекс этики и служебного поведения работников ДШИ. Недопустимо употребление просторечий, односложных ответов.
- 3.1.10. В телефонном разговоре категорически избегать конфликтных ситуаций. В случае, когда звонящий настроен агрессивно, допускает употребления в речи ненормативной лексики, необходимо, не вступая в пререкания с ним, официальным тоном дать понять, что разговор в подобной форме недопустим.
- 3.1.11. В конце беседы необходимо сделать обобщение по представленной информации. Если необходимо, уточнить, понятна ли информация, правильно ли записаны данные звонящего гражданина, получил ли он исчерпывающую информацию по заданному им вопросу, вежливо извинившись, рекомендуется закончить разговор.