

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке приема обращений граждан, поступающих на телефонную «Горячую линию»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефонной «Горячей линии» для сообщений о проявлении фактов коррупции, неисполнения служебных обязанностей со стороны руководителя и работников муниципального учреждения и превышения ими служебных полномочий, приема, регистрации и учета поступивших на них обращений для выявления фактов коррупции, неисполнения служебных обязанностей.

1.2. Работа с обращениями граждан, поступившими на телефонную «Горячую линию», осуществляется в соответствии с Федеральными законами от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3. Телефонная точка телефонной «Горячей линии» установлена в здании МБУК «Дворец молодёжи» в холе здания (телефон (8634) 341 598)

1.4. Прием обращений граждан по телефонной «Горячей линии» осуществляется с понедельника по пятницу (кроме праздничных дней), с 9⁰⁰ до 18⁰⁰.

1.5. Информация о функционировании и режиме работы телефонной «Горячей линии» доводится до сведения населения путем размещения на официальном сайте МБУК «Дворец молодёжи».

II. ПОРЯДОК ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН ПО ТЕЛЕФОННОЙ «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»

2.1. Прием телефонных обращений граждан осуществляется администраторами учреждения.

2.2. Телефонные обращения граждан, поступившие по телефонной «Горячей линии», подлежат обязательной регистрации в журнале регистрации сообщений о проявлении фактов коррупции, где указывается дата поступления обращения, фамилия, имя, отчество гражданина, адрес проживания, номер телефона, краткое содержание его вопроса

2.3. После регистрации обращения граждан, поступившие по телефонной «Горячей линии», передаются для рассмотрения директору МБУК «Дворец молодёжи».

2.4. Прием информации гражданам осуществляется после представления ими персональных данных (фамилия, имя, отчество, номер домашнего телефона, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ) и изложения сути обращения.

III. ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ВЕДЕНИЮ ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА

- 3.1. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения.
- 3.2. Гражданам следует предложить назвать свою фамилию, имя, отчество, контактный номер телефона, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.
- 3.3. Информация должна излагаться в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне. Речь должна носить официально-деловой характер. Недопустимо употребление просторечий, междометий, односложных ответов.
- 3.4. Телефонный разговор не должен прерываться отвлечением на другой звонок и другие обстоятельства.
- 3.5. В случае, когда звонящий настроен агрессивно, допускает употребление в речи ненормативной лексики, необходимо, не вступая в пререкания с ним, официальным тоном дать понять, что разговор в подобной форме не допустим, при этом инициатива стереотипа поведения должна принадлежать администратору.
- 3.6. Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации учреждения.
- 3.7. В конце беседы необходимо сделать обобщение по представленной информации. Если необходимо, уточнить, понятна ли информация, верно ли записаны данные заявителя. Первым трубку должен положить звонящий.

IV. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 4.1. Использование и распространение информации о персональных данных и частной жизни граждан, ставшей известной в связи с телефонными обращениями граждан, без их согласия, не допускается.