

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Краснодарский государственный институт культуры»

ПРИНЯТО

Решением Ученого совета  
«27» марта 2015 г.  
(протокол № 3)

УТВЕРЖДАЮ

Ректор  С.С. Зенгин  
«27» марта 2015 г.

**Положение  
о работе «Горячей линии» по противодействию коррупции  
Федерального государственного бюджетного образовательного  
учреждения высшего образования «Краснодарский государственный  
институт культуры» (ФГБОУ ВО «КГИК»)**

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефона «горячей линии» по противодействию коррупции ФГБОУ ВО «Краснодарский государственный институт культуры» (далее – «горячая линия»), приема, регистрация и учета поступивших на него обращений по вопросам противодействия коррупции.

1.2. Работа с обращениями граждан, поступившими на телефон «горячей линии», осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.3. Специальный телефонный аппарат «горячей линии» установлен в кабинете начальника управления правовой и организационно-кадровой работы ФГБОУ ВО «Краснодарский государственный институт культуры» (далее – институт), расположенном по адресу: г. Краснодар, ул. 40-летия Победы, 33, кабинет 137, телефон **8 (861) 274-35-16**.

1.4. Прием обращений граждан по телефону «горячей линии» осуществляется с понедельника по четверг, с 08:00 до 17:00 (обеденный перерыв с 12:00 до 13:00), по пятницам с 08:00 до 16:00 (обеденный перерыв с 12:00 до 13:00), кроме выходных и нерабочих праздничных дней.

1.5. Информация о функционировании и режиме работы телефона «горячей линии» доводится до сведения сотрудникам института и неограниченного количестве лиц путем размещения на официальном сайте ФГБОУ ВО «КГИК».

1.6. Ответственный работник института за антикоррупционную деятельность и осуществляющий работу с телефонными обращениями, осуществляет регистрацию поступающих на «горячую линию» сообщений, путем внесения соответствующих записей в специальный журнал регистрации, полноту и правильность рассмотрения телефонных обращений граждан.

## **2. ПОРЯДОК ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ПО ТЕЛЕФОНУ «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»**

2.1. Прием телефонных обращений граждан осуществляется в кабинете 137 института в соответствии с настоящим Положением.

2.2. Телефонные обращения граждан, поступившие на «горячую линию» подлежат обязательной регистрации.

Для учета обращений граждан на телефон «горячей линии» используется журнал учета, где указывается фамилия, имя, отчество гражданина, адрес проживания, краткое содержание его вопроса и результат рассмотрения.

2.3. В случае обращения на «горячую линию» граждан, с вопросами не отнесенными к противодействию коррупции в институте, в журнале учета

производится соответствующая запись, а также, в раках компетенции, гражданам предоставляется информация, о том, куда гражданин может обратиться по названному вопросу.

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

### **3. ТРЕБОВАНИЯ ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ВЕДЕНИЮ ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА**

3.1. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании «горячей линии» по противодействию коррупции ФГБОУ ВО «КГИК», фамилии и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

3.2. Гражданам следует предложить назвать свои фамилию, имя, отчество, контактный номер телефона, почтовый адрес, по которому, при необходимости, 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. Телефонный разговор не должен прерываться отвлечением на другой звонок и другие обстоятельства.

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.

Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации ФГБОУ ВО «КГИК».

3.4. 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.

### **4. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

4.1. По итогам каждого квартала, полугодия, года ответственный за антикоррупционную деятельность в институте проводит анализ телефонных обращений граждан, информирует ректора института о количестве, характере и причине поступивших телефонных обращений граждан, принятых мерах по их рассмотрению.

4.2. Журналы учета и материалы, связанные с телефонными обращениями граждан, хранятся в соответствии с правилами делопроизводства 3 года.

4.3. Использование и распространение информации о персональных данных и частной жизни граждан, ставшей известной в связи с телефонными обращениями граждан на «горячую линию», без их согласия не допускается.

Приложение № 2

к Положению о работе «Горячей линии» по противодействию коррупции Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Краснодарский государственный институт культуры»

Журнал

регистрации обращений, поступивших на «горячую линию» по противодействию коррупции ФГБОУ ВО «Краснодарский государственный институт культуры»

| №<br>п/п | Дата<br>регистрации | Ф.И.О.<br>обратившегося<br>гражданина | Контактный<br>телефон | Почтовый адрес | Суть обращения | Информация о<br>принявшем<br>обращение | Результат<br>обращения, дата |
|----------|---------------------|---------------------------------------|-----------------------|----------------|----------------|----------------------------------------|------------------------------|
| 1        |                     |                                       |                       |                |                |                                        |                              |
| 2        |                     |                                       |                       |                |                |                                        |                              |
| 3        |                     |                                       |                       |                |                |                                        |                              |