УТВЕРЖДЕНО

Приказом директора МБУК Библиотека

от 18 января 2024 г. № 6-од

**П О Л О Ж Е Н И Е**

о порядке приема обращения граждан, поступающих на телефонную

«горячую линию» по вопросам противодействия коррупции

в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Межпоселенческая библиотека имени Б.С. Романова Валдайского муниципального района»

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефонной «горячей линии» по вопросам противодействия коррупции в муниципальном бюджетном учреждении «Межпоселенческая библиотека имени Б.С. Романова Валдайского муниципального района» (далее – «горячая линия»), приема, регистрации 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 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.3. Информация о функционировании и режиме работы телефона «горячей линии» доводится до сведения населения Валдайского муниципального района через средства массовой информации путем размещения на официальном сайте муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая библиотека имени Б.С. Романова Валдайского муниципального района» (далее – Учреждение) в сети «Интернет», на информационных стендах Администраций поселений района.

**2. Порядок приема обращений граждан и предоставления**

**информации по телефону «горячей линии»**

2.1. Прием телефонных обращений граждан осуществляется директором, заместителем директора Учреждения.

2.2. Телефонные обращения граждан 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. Обращения не рассматриваются по существу, если:

в обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

обращение анонимное, не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа;

от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрении обращения.

При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению Отдела, специалист дает разъяснение гражданину, в какой орган и в каком порядке ему следует обратиться.

2.4. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению Учреждения, а также невозможности ответа на поставленный в телефонном обращении вопрос, обращение оформляется с последующей переадресацией его в другой орган по принадлежности. Заявителю сообщается, куда направлен его запрос для рассмотрения, срок и порядок получения ответа. В журнале учета производится соответствующая запись с указанием исполнителя, в адрес которого направлено обращение.

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

**3. Заключительные положения**

3.1. По итогам каждого квартала Учреждение проводит анализ телефонных обращений граждан.

3.2. Журналы учета и материалы, связанные с телефонными обращениями граждан, хранятся в соответствии с правилами делопроизводства 3 года, а затем уничтожаются в установленном порядке.

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_