Министерство культуры Чеченской Республики
Государственное бюджетное учреждение культуры
«РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВА»
(ГБУК «РЦКиИ»)

Нохчийн Республикин культурин Министерство
Пачхьалкхан культурин бюджетни учреждени
«РЕСПУБЛИКАНСКИ КУЛЬТУРАН А, ИСКУССТВОН А ЦЕНТР»
(ПКБУ «РКИЦ»)

П Р И К А З

29 сентября 2020 г. № 18-п

г. Грозный

Об утверждении Порядка организации работы «горячей линии» и назначении ответственного за приём обращений по телефону «горячей линии»

В связи с вводом в эксплуатацию «горячей линии» ГБУК «Республиканский центр культуры и искусства», в целях обеспечения граждан и организаций своевременной качественной и достоверной информацией, а также приёма обращений по телефону «горячей линии», п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации работы "горячей линии" ГБУК «Республиканский центр культуры и искусства» для приема обращений граждан и организаций (далее – Порядок).
2. Назначить ответственным лицом за прием обращений по телефону «горячей линии» экономиста ГБУК «РЦКиИ» Решидову З.М.
3. Экономисту Решидовой З.М.:
   -ознакомиться с вышеуказанным Порядком;
   -руководствоваться данным Порядком в процессе приёма по телефону «горячей линии» 8(8712) 22-44-18 обращений граждан и организаций.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора учреждения А.Х. Исакова.

Директор М.А. Джаналиев

Ознакомлены:

Заместитель директора _____ А.Х. Исаков 29.09.2020 г.
(подпись) (дата ознакомления)

Экономист _____ З.М. Решидова 29.09.2020 г.
(подпись) (дата ознакомления)

Приложение
к приказу ГБУК «РЦКиИ»
от 29.09.2020 г. № 18-п

Порядок
организации работы "горячей линии"
ГБУК «Республиканский центр культуры и искусства»
для приема обращений граждан и организаций.

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок организации работы"горячей линии" (далее – Порядок) ГБУК ««Республиканский центр культуры и искусства» (далее - Учреждение) для приема обращений граждан и организаций разработан в соответствии с Федеральным законом от 25.12. 2008 г. № 273-ФЗ "О противодействии коррупции", Федеральным законом от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления", Законом Чеченской Республики от 21.05. 2009 г. № 36-РЗ "О противодействии коррупции в Чеченской Республике" и Методическими рекомендациями по разработке и принятию организациями мер по предупреждению и противодействию коррупции.

2. Работа "горячей линии" осуществляется в целях противодействия коррупции, обеспечения прав и законных интересов граждан и организаций на доступ к информации о деятельности Учреждения, а также оперативного взаимодействия с населением по вопросам, относящимся к деятельности Учреждения.

3. По "горячей линии" гражданам и организациям обеспечивается возможность устного обращения в Учреждение с информацией о фактах нарушения их прав и законных интересов; производятся консультации населения и организаций по вопросам, относящимся к деятельности Учреждения; при необходимости оказывается помощь обратившимся в решении возникших у них проблем.

4. Для целей настоящего Порядка применяются следующие понятия:

- телефон «горячей линии» — абонентский номер телефона, определенный для организации приема обращений;

- обращение — запрос физического или юридического лица, поступивший в Учреждение посредством телефонной связи по вопросам защиты прав и законных интересов граждан и организаций;

-заявитель — физическое или юридическое лицо (его представитель), обратившееся по «горячей линии»;

-сеанс связи — регламентированное настоящим Порядком время беседы работника Учреждения и заявителя по вопросам защиты прав и законных интересов граждан и организаций.

5. Основными задачами «горячей линии» являются:

-оказание бесплатной квалифицированной помощи по вопросам защиты прав и законных интересов граждан и организаций, которые относятся к компетенции Учреждения;

-повышение уровня информированности населения в сфере деятельности Учреждения.

6. Персональную ответственность за прием звонков по телефону «горячей линии» несет работник, за которым приказом директора Учреждения закреплено данное направление деятельности (далее – ответственный работник).

На время отсутствия на работе по уважительным причинам ответственного работника (отпуск, болезнь, командировка и т.д.) ответственность за прием звонков по телефону «горячей линии» на период его отсутствия возлагается на другого работника, назначаемого приказом по Учреждению.

7. Время работы «горячей линии»: ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9.00 до 18.00 часов; перерыв на обед с13.00 до 14.00 часов.

8. Информация о телефоне «горячей линии» (номер телефона, режим работы) ежегодно обнародуется на официальном сайте Учреждения.

9. В случае изменения номера телефона «горячей линии» информация об этом в течение одного рабочего дня размещается на официальном сайте Учреждения.

II. Требования к Порядку проведения сеанса связи по телефону "горячей линии"

10. В целях рационального использования времени сеанс связи ответственного работника с заявителем не должен превышать 25 минут и должен состоять из следующих этапов:

-взаимное представление;

-обсуждение вопроса, интересующего заявителя;

-информирование (непосредственное консультирование), принятие жалоб, обращений, пожеланий;

-завершение разговора.

11. Во время сеанса связи ответственный работник не должен отвлекаться на другие занятия.

12. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Учреждения, в которое обратился заявитель, фамилии и должности работника, принявшего телефонный звонок.

13. Информация должна излагаться в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне. Ответственный работник должен быть максимально вежлив с абонентами, его речь должна носить официально-деловой характер.

Недопустимо употребление просторечий, междометий, односложных ответов.

14. Заявителю должно быть предложено назвать свои фамилию, имя, отчество, номер контактного телефона, почтовый адрес, по которому должен быть, при необходимости, направлен ответ.

15. При завершении сеанса связи сотрудник должен сделать обобщение по предоставленной или полученной информации. Прекратить сеанс связи, положить трубку первым должен заявитель.

16. В случае, если во время сеанса связи от заявителя поступают угрозы или оскорбления в адрес ответственного работника Учреждения, иных лиц, либо заявитель употребляет ненормативную лексику, ответственный работник обязан предупредить заявителя об ответственности за противоправные действия и прекратить сеанс связи самостоятельно.

17. Обращения, указанные в п. 16 настоящего Порядка, не рассматриваются.

18. В случае, если во время сеанса связи от заявителя поступили угрозы в адрес ответственного работника или иных лиц, либо заявитель сообщил информацию о преступлении, либо административном правонарушении, ответственный работник обязан сообщить об этом в правоохранительные органы.

19. Нежелание заявителя, обратившегося по телефону «горячей линии», представить информацию о себе (Ф.И.О., домашний адрес, телефон и т.д.) не лишает его права на получение консультаций по вопросам защиты прав и законных интересов граждан и организаций.

20. Анонимное обращение с жалобой по вопросам защиты прав и законных интересов предпринимателей не регистрируется и не рассматривается.

21. При невозможности ответственного работника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован на другое должностное лицо Учреждения, или обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

22. В случае невозможности незамедлительного предоставления информации, запрашиваемой заявителем, ответственный работник обязан предложить заявителю на выбор:

- оформить на основании его обращения карточку личного приема;
- предоставить контактный телефон для получения запрашиваемых заявителем сведений по мере их поступления; при этом ответственный работник обязан четко и однозначно определить время предоставления запрашиваемых сведений;
- предложить заявителю оформить запись на личный прием к руководству Учреждения.

23. При согласии заявителя оформить карточку личного приема, ответственный работник заполняет карточку личного приема и делает в ней отметку «Обращение по телефону «горячей линии». Ответ на обращение, оформленное в карточке личного приема, дается в сроки, установленные для рассмотрения письменных обращений.

24. В случаях, когда рассмотрение обращения не входит в компетенцию Учреждения, заявителю, по возможности, сообщаются сведения об адресах, номерах телефонов, приемных днях организаций, учреждений, в компетенцию которых входит рассмотрение обращения.

25. Учреждение регулярно обобщает информацию о работе "горячей линии" для принятия необходимых мер.

III. Требования к регистрации обращений по телефону «горячей линии».

26. Обращения, поступившие по телефону «горячей линии» регистрируются в журнале регистрации обращений по «горячей линии» (далее — журнал) (Приложение № 2) незамедлительно после поступления.

27. Обращения, указанные в п. 20 настоящего Порядка, не регистрируются.

28. При регистрации обращений, поступивших во время сеанса связи, указанного в п. 16 настоящего Порядка, в журнале в графе «Краткое содержание обращения» делается соответствующая пометка.

29. В случае если заявитель не пожелал предоставить сведения о себе, в журнале делается соответствующая пометка.

30. Журнал ведется в соответствии с действующими стандартами делопроизводства.

31. Ответственность за ведение журнала обращений по «горячей линии» несет работник, осуществляющий прием обращений.

32. Контроль за ведением журнала осуществляет заместитель директора Учреждения.

33. Ответственный работник несет ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с законодательством.

34. О поступившем обращении на "горячую линию" ответственный работник информирует директора Учреждения или его заместителя в день регистрации обращения, а если обращение поступило в конце рабочего дня, то на следующий рабочий день.