



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
УПРАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ОХРАНЫ ОБЪЕКТОВ КУЛЬТУРНОГО НАСЛЕДИЯ  
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

**ПРИКАЗ**

20.07.2017

№ 253

г. Екатеринбург

**Об утверждении Порядка организации в Управлении государственной охраны объектов культурного наследия Свердловской области телефонной «прямой линии» по вопросам антикоррупционного просвещения граждан**

В соответствии с Федеральным законом от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», Законом Свердловской области от 20 февраля 2009 года № 2-ОЗ «О противодействии коррупции в Свердловской области», Рекомендациями по организации проведения «прямых линий» с гражданами по вопросам антикоррупционного просвещения, отнесенным к сфере деятельности исполнительных органов государственной власти Свердловской области, направленными письмом Департамента административных органов Губернатора Свердловской области от 07.11.2014 № 01-06-15/22996, в целях повышения эффективности деятельности Управления государственной охраны объектов культурного наследия Свердловской области в сфере противодействия коррупции

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Порядок организации в Управлении государственной охраны объектов культурного наследия Свердловской области телефонной «прямой линии» с гражданами по вопросам антикоррупционного просвещения (прилагается).

2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

3. Настоящий приказ опубликовать на «Официальном интернет-портале правовой информации Свердловской области» ([www.pravo.gov66.ru](http://www.pravo.gov66.ru)) и на официальном сайте Управления государственной охраны объектов культурного наследия Свердловской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.okn.midural.ru](http://www.okn.midural.ru)).

Начальник Управления

Е.Г. Рябинин

Нина Александровна Пелевина  
(343) 312-00-33 (доб. 24)

УТВЕРЖДЕН  
приказом Управления  
государственной охраны объектов  
культурного наследия  
Свердловской области  
от 20.07.2017 № 253

## ПОРЯДОК

### **организации в Управлении государственной охраны объектов культурного наследия Свердловской области телефонной «прямой линии» с гражданами по вопросам антикоррупционного просвещения**

1. Настоящий порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», Законом Свердловской области от 20 февраля 2009 года № 2-ОЗ «О противодействии коррупции в Свердловской области», Рекомендациями по организации проведения «прямых линий» с гражданами по вопросам антикоррупционного просвещения, отнесенным к сфере деятельности исполнительных органов государственной власти Свердловской области, направленными письмом Департамента административных органов Губернатора Свердловской области от 07.11.2014 № 01-06-15/22996, в целях повышения эффективности деятельности Управления государственной охраны объектов культурного наследия Свердловской области (далее – Управление) в сфере противодействия коррупции и определяет механизм организации в Управлении телефонной «прямой линии» для антикоррупционного просвещения граждан по вопросам, отнесенным к сфере деятельности Управления.

2. Телефонная «прямая линия» организуется в Управлении в качестве дополнительного источника информации для просвещения граждан по вопросам противодействия коррупции, отнесенным к сфере деятельности Управления.

3. Организационно-техническое обеспечение деятельности телефонной «прямой линии» осуществляется отделом правовой и организационной работы Управления.

4. Проведение телефонной «прямой линии» осуществляется ответственными должностными лицами Управления по графику проведения в Управлении телефонной «прямой линии» по вопросам антикоррупционного просвещения граждан (далее – График).

График утверждается приказом Управления и подлежит размещению на официальном сайте Управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт Управления) в разделе «Противодействие коррупции», а также на информационном стенде в Управлении.

5. Проведение телефонной «прямой линии» может осуществляться по конкретной тематике. При выборе темы учитываются: наиболее часто задаваемые вопросы в обращениях граждан; изменения в законодательстве или

вступление в силу новых федеральных законов, иных нормативных правовых актов Российской Федерации или нормативных правовых актов Свердловской области, непосредственно касающихся деятельности Управления; приближение знаменательных дат (например, Международного дня борьбы с коррупцией).

В Графике указываются: фамилия, имя, отчество, должность и номер телефона должностного лица Управления, ответственного за проведение телефонной «прямой линии» по конкретной тематике (далее – ответственный работник), дата, время проведения.

6. Ответственным работникам запрещается покидать рабочее место на время работы телефонной «прямой линии», а также информировать граждан по вопросам, не относящимся к сфере деятельности Управления, консультировать по процессуальным вопросам, давать информацию, касающуюся персональных данных работников Управления.

7. Ответственный работник обеспечивает своевременный прием и регистрацию поступивших по телефонной «прямой линии» обращений в день их поступления.

Регистрация и учет поступивших по телефонной «прямой линии» обращений ведется в Журнале учета обращений граждан на телефонную «прямую линию» по вопросам антикоррупционного просвещения (далее – Журнал) по форме согласно приложению к настоящему Порядку, в который заносится следующая информация:

- 1) дата поступления обращения гражданина;
- 2) фамилия, имя, отчество обратившегося гражданина, его контактные данные (телефон, адрес электронной почты, почтовый адрес (при необходимости));
- 3) краткое содержание обращения;
- 4) информация об ответе гражданину.

Журнал хранится в отделе правовой и организационной работы Управления и после проведения ответственным работником телефонной «прямой линии» подлежит сдаче в указанный отдел.

8. В случае если непосредственно в момент общения с гражданином по телефонной «прямой линии» ответственный работник не может дать полный ответ на все поставленные гражданином вопросы и (или) для подготовки ответа необходимо дополнительное время, обращение подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», с направлением гражданину письменного ответа почтовым отправлением в течение 30 дней со дня регистрации обращения гражданина в Журнале. С согласия гражданина ответ может быть дан ему устно по телефону либо посредством направления сообщения на адрес его электронной почты.

9. При проведении телефонной «прямой линии» к ответственным работникам предъявляются следующие требования:

- 1) ответ на телефонный звонок начинается с информирования гражданина о фамилии, имени, отчестве и должности ответственного работника, принявшего телефонный звонок;

2) интересующая гражданина информация доводится до него кратко, четко и в доброжелательном тоне;

3) в конце беседы следует обобщить изложенную гражданину информацию. В случае необходимости уточнить правильно ли воспринята информация, верно ли записаны данные гражданина;

4) в целях обеспечения возможности иных граждан воспользоваться телефонной «прямой линией» продолжительность разговора с гражданином по телефонной «прямой линии» не может превышать 5 минут.

10. Ответственный работник имеет право не отвечать на анонимные обращения граждан, на обращения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозу жизни, здоровью и имуществу ответственного работника, а также членов его семьи.

11. Ответственный работник обобщает информацию о проведении телефонной «прямой линии». Обобщенная информация размещается на официальном сайте Управления.

**ПРИЛОЖЕНИЕ**  
к Порядку организации  
в Управлении государственной  
охраны объектов культурного  
наследия Свердловской области  
телефонной «прямой линии»  
с гражданами по вопросам  
антикоррупционного просвещения

ФОРМА

**ЖУРНАЛ**  
учета обращений граждан на телефонную «прямую линию» по вопросам  
антикоррупционного просвещения

№ п/п	Дата	Ф.И.О. гражданина, контактный телефон и (или) адрес электронной почты, почтовый адрес (при необходимости)	Краткое содержание вопроса	Информация об ответе гражданину
1	2	3	4	5
1.				
...				