



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ «ЗЕРНОГРАДСКИЙ РАЙОН»
АДМИНИСТРАЦИЯ ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 22.01.2013 № 27

г. Зерноград

**Об утверждении Положения о порядке приема обращений граждан,
поступающих на телефон «горячей линии» по противодействию коррупции
в Администрации Зерноградского района**

В соответствие с Федеральным законом Российской Федерации от 25 декабря 2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», статьей 15 Федерального закона от 06.10.2003 № 131 – ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Областным законом от 12.05.2009 № 218-ЗС «О противодействии коррупции в Ростовской области», во исполнение протокола заседания комиссии по противодействию коррупции в Ростовской области от 29 февраля 2012 №1, в целях выявления фактов коррупции, неисполнения служебных обязанностей со стороны должностных лиц органов местного самоуправления Зерноградского района и руководителей муниципальных предприятий и учреждений Зерноградского района, превышения ими служебных полномочий, Администрация Зерноградского района **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить Положение о порядке приема обращений граждан, поступающих на телефон «горячей линии» (далее – телефон «горячей линии») по противодействию коррупции в Администрации Зерноградского района согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Сектору по взаимодействию со СМИ и работе с обращениями граждан Администрации Зерноградского района (начальник сектора Матяш В.Ю.):

2.1. Организовать приём и регистрацию обращений по телефону «горячей линии».

2.2. Ежеквартально осуществлять информирование населения Зерноградского района о работе телефона «горячей линии» и мерах, принимаемых органами местного самоуправления Зерноградского района по обращениям граждан о фактах коррупции.

3. Опубликовать данное постановление в печатном средстве массовой информации Зерноградского района «Официальный вестник Зерноградского района» и разместить на официальном сайте Администрации Зерноградского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

5. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы Администрации Зерноградского района по общим и социальным вопросам Коваль С.П.

Глава
Зерноградского района

В.И.Кучеров

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке приема обращений граждан, поступающих
на телефон «горячей линии» по противодействию коррупции
в Администрации Зерноградского района

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефона «горячей линии» по противодействию коррупции в Администрации Зерноградского района (далее – телефон «горячей линии»), 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 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан».

1.3. Телефон «горячей линии» расположен по адресу: г. Зерноград, ул.Мира, № 16, Администрация Зерноградского района, кабинет № 109, **телефон 8(86359) 43-4-94**

1.4. Прием обращений граждан по телефону «горячей линии» осуществляется с понедельника по пятницу, с 9.00 до 17.00 (кроме праздничных и выходных дней), перерыв с 12-00 до 13-00.

1.5. Информация о функционировании и режиме работы телефон «горячей линии» доводится до сведения населения Зерноградского района через средства массовой информации путем размещения на официальном сайте Администрации Зерноградского района <http://www.zernoland.ru> в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах.

1.6. Специалист сектора по взаимодействию со СМИ и работе с обращениями граждан Администрации Зерноградского района (далее - сектор), осуществляющий работу с телефонными обращениями граждан (в объеме, установленном его должностной инструкцией), считается уполномоченным лицом и несет установленную законодательством Российской Федерации ответственность за полноту и правильность рассмотрения телефонных обращений граждан.

II. Порядок приема обращений граждан и предоставления информации по телефону «горячей линии»

2.1. Прием телефонных обращений граждан осуществляется в кабинете № 320 Администрации Зерноградского района по адресу: г.Зерноград, ул.Мира,16, 3 этаж.

2.2. Телефонные обращения граждан, поступившие в сектор, подлежат обязательной регистрации.

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

2.3. Не рассматриваются телефонные обращения граждан, в которых обжалуются судебные решения.

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

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

III. Требования, предъявляемые к ведению телефонного разговора

3.1. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании сектора, 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,

при этом инициатива стереотипа поведения должна принадлежать специалисту сектора.

Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации, как сектора, так и специалиста.

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.

Если заявитель получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу, вежливо извинившись, рекомендуется закончить разговор.

IV. Заключительные положения

4.1. По итогам каждого квартала, полугодия, года сектор проводит анализ телефонных обращений граждан, информирует Главу Зерноградского района о количестве, характере и причине поступивших телефонных обращений граждан, принятых мерах по их рассмотрению.

4.2. Журналы регистрации обращений граждан хранятся 5 лет в соответствии с «Перечнем типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения», утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 25.08.2010 № 558, и уничтожаются по акту выделения дел и документов к уничтожению, после истечения срока хранения.

4.2.1. Документы, сформированные в ходе рассмотрения обращений граждан по телефону «горячей линии», содержащие сведения о серьезных недостатках и злоупотреблениях, коррупции хранятся постоянно.

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

4.4. Жалобы граждан на результаты рассмотрения их телефонных обращений, действия (бездействия) должностных лиц и специалиста сектора в связи с рассмотрением обращений граждан направляются Главе Зерноградского района - председателю межведомственной комиссии по противодействию коррупции в Зерноградском районе.

Управляющий делами
Администрации Зерноградского района

С.А. Бортникова