

**УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ  
АДМИНИСТРАЦИИ ЗЕРНОГРАДСКОГО РАЙОНА  
РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПРИКАЗ**

**17.05.2012**

**№ 213**

**г.Зерноград**

**О работе телефона «горячей линии» по противодействию коррупции  
управления образования Администрации Зерноградского района  
Ростовской области**

На основании письма МО и ПОРО от 05.05.2012 №5585/07.1 «О телефоне «горячей линии» с целью повышения эффективности работы по противодействию коррупции в сфере образования Зерноградского района

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Положение о порядке приема обращений граждан, поступающих на телефон «горячей линии» по противодействию коррупции управления образования Администрации Зерноградского района Ростовской области согласно приложению к настоящему приказу.

2. Назначить заместителя начальника управления образования Плеханову О.В. ответственным за работу с телефонными обращениями граждан, поступающими на телефон «горячей линии» по противодействию коррупции управления образования.

3. Ведущему специалисту управления образования Полонской Т.Н. внести соответствующие дополнения в должностные инструкции заместителя начальника управления образования Плехановой О.В.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник управления образования

В.Н.Харченко

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке приема обращений граждан,**  
**оступающих на телефон «горячей линии» по противодействию**  
**коррупции управления образования Администрации**  
**Зерноградского района Ростовской области**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефона «горячей линии» по противодействию коррупции управления образования Администрации Зерноградского района Ростовской области (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 № 540-3С «Об обращениях граждан».

1.3. Телефон «горячей линии» по противодействию коррупции 8 (863-59) 41-9-55 установлен в кабинете заместителя начальника управления образования Администрации Зерноградского района Ростовской области (далее - заместитель начальника управления образования), расположенном по адресу: Ростовская область, Зерноградский район, г.Зерноград, ул. Мира, 16 (2-й этаж здания Администрации Зерноградского района, кабинет №219).

1.4. Прием обращений граждан по телефону «горячей линии» осуществляется с понедельника по пятницу, с 8.00 до 17.00 (кроме праздничных дней).

1.5. Информация о функционировании и режиме работы телефона «горячей линии» доводится до сведения населения Зерноградского района через средства массовой информации путем размещения на официальном сайте Администрации Зерноградского района [www.zernland.ru](http://www.zernland.ru) в сети Интернет, на информационных стендах и в социальной рекламной продукции. Телефон «горячей линии» зарегистрирован в справочной службе г.Зернограда.

1.6. Заместитель начальника управления образования, осуществляющий работу с телефонными обращениями граждан по

противодействию коррупции (в объеме, установленном его должностным регламентом), 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 №219 Администрации Зерноградского района в соответствии должностным регламентом заместителя начальника управления образования, ответственного за работу телефона «горячей линии».

2.2. Телефонные обращения граждан, поступившие на телефон «горячей линии», подлежат обязательной регистрации.

Для учета обращений граждан на телефон «горячей линии» используется журнал учета, где указывается фамилия, имя, отчество гражданина, номер контактного телефона, 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 вопросам по противодействию коррупции, дается разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.4. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к вопросам по противодействию коррупции, 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 контактного телефона, почтовый адрес, по которому должен быть, при необходимости, направлен ответ) и изложения сути обращения.

2.6. Принятое телефонное сообщение оформляется заместителем начальника управления образования, ответственным за работу телефона «горячей линии», в письменном виде как обращение гражданина с пометкой «получено по «горячей линии» дата, время» и направляется на рассмотрение начальнику управления образования. Дальнейшая работа с ним осуществляется в порядке, предусмотренном для рассмотрения письменных обращений граждан.

### **III. ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ВЕДЕНИЮ ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА**

3.1. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании отраслевого (функционального) органа Администрации Зерноградского района, фамилии и должности заместителя начальника управления образования, 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 заместителю начальника управления образования.

Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации, как управлению образования, так и заместителю начальника управления образования.

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 заместитель начальника управления образования проводит анализ телефонных обращений граждан, информирует начальника управления образования Администрации Зерноградского района о количестве, характере и причине поступивших телефонных обращений граждан, принятых мерах по их рассмотрению.

4.2. Журнал учета и материалы, связанные с телефонными обращениями граждан, хранятся в соответствии с правилами

делопроизводства у заместителя начальника управления образования 3 года, а затем уничтожаются в установленном порядке.

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

4.4. Жалобы граждан на результаты рассмотрения их телефонных обращений, действия (бездействия) заместителя начальника управления образования в связи с рассмотрением обращений граждан направляются начальнику управления образования Администрации Зерноградского района.