

***Положение о порядке приема обращений граждан, поступающих на телефон «горячей линии» по противодействию коррупции  
Правительства Ростовской области***

Приложение № 1 к протоколу заседания  
комиссии по противодействию коррупции  
в Ростовской области от 29.02.2012 №1

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефона «горячей линии» по противодействию коррупции Правительства Ростовской области (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 02.05.2006 № 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. Комплект аппаратуры «горячей линии» с автоматическим фиксированием телефонных звонков и ведением архива обращений граждан установлен в кабинете службы по обеспечению деятельности комиссии по противодействию коррупции в Ростовской области Правительства Ростовской области, расположенном по адресу: г.Ростов-на-Дону, ул. Социалистическая, 112 (западное крыло), кабинет 132 (далее – кабинет 132 Правительства Ростовской области), телефон 240-72-36.

1.4. Прием обращений граждан по телефону «горячей линии» осуществляется с понедельника по пятницу, с 9.00 до 17.00 (кроме праздничных дней).

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

1.6. Работник службы по обеспечению деятельности комиссии по противодействию коррупции в Ростовской области (далее – служба), осуществляющий работу с телефонными обращениями граждан (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 132 Правительства Ростовской области в соответствии с Положением службы по обеспечению деятельности комиссии по противодействию коррупции в Ростовской области и должностным регламентом работника службы, ответственного за работу телефона «горячей линии».

2.2. Телефонные обращения граждан, поступившие в службу, 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. Не рассматриваются телефонные обращения граждан, в которых обжалуются судебные решения.

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

2.4. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению службы, а также невозможности ответа на поставленный в телефонном обращении вопрос, обращение оформляется с последующей переадресацией его в другой государственный 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 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 службы по обеспечению деятельности комиссии по противодействию коррупции Ростовской области, 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 службы.

Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации, как службе, так и специалисту.

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 служба проводит анализ телефонных обращений граждан, информирует руководство аппарата Правительства Ростовской области о количестве, характере и причине поступивших телефонных обращений граждан, принятых мерах по их рассмотрению.

4.2. Журналы учета и материалы, связанные с телефонными обращениями граждан, хранятся в соответствии с правилами делопроизводства в службе 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 в службу, без их согласия не допускается.

4.4. Жалобы граждан на результаты рассмотрения их телефонных обращений, действия (бездействия) должностных лиц и работников службы в связи с рассмотрением обращений граждан направляются начальнику службы по обеспечению деятельности комиссии по противодействию коррупции в Ростовской области.