

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

"Горячая линия"

(863) 240-72-36

Приложение
к протоколу заседания
президиума комиссии
по координации работы
по противодействию коррупции
в Ростовской области
от 26.06.2023 № 3

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

1. 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», постановлением Правительства Ростовской области [от 03.08.2016 № 555](#) «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области».

1.3. Комплект аппаратуры «горячей линии» с автоматическим фиксированием телефонных звонков и ведением архива обращений граждан установлен в кабинете Правительства Ростовской области, расположенном по адресу: г.Ростов-на-Дону, ул. Социалистическая, д. 112, кабинет 132 (далее – кабинет 132 Правительства Ростовской области), телефон 8 (863) **240-72-36**.

1.4. Прием обращений граждан по телефону «горячей линии» осуществляется с понедельника по пятницу, с 9.00 до 17.00, за исключением перерыва с 13.00 до 13.45, а также 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) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

1.6. Организационное обеспечение функционирования телефона «горячей линии» осуществляет управление по противодействию коррупции при Губернаторе Ростовской области (далее - управление).

1.7. Должностное лицо управления (далее – работник управления), осуществляющее 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.

2. 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 должностным регламентом работника управления, ответственного за работу телефона «горячей линии».

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

Для регистрации обращений граждан на телефон «горячей линии» используется журнал регистрации обращений граждан, организаций, поступивших по телефону «горячей линии» (далее – Журнал), форма которого предусмотрена [приложением](#) к настоящему Положению.

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

При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к компетенции управления, работник управления дает разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.4. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к компетенции управления, а также невозможности ответа на поставленный в телефонном обращении вопрос, обращение оформляется с последующей переадресацией его в другой государственный орган, орган местного самоуправления или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Заявителю сообщается, куда направлен его запрос для рассмотрения, срок и порядок получения ответа. В Журнале 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.

3. Требования, предъявляемые к ведению телефонного разговора

3.1. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании телефона «горячей линии», фамилии и должности работника управления, 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 работнику управления.

Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации, как управлению, так и работнику.

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.

4. Заключительные положения

4.1. Журнал и материалы, связанные с телефонными обращениями граждан, хранятся в соответствии с правилами делопроизводства в управлении 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

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

4.3. Использование телефона «горячей линии» не по назначению, в том числе в служебных и личных целях, запрещено.