



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ  
РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ  
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ «НЕКЛИНОВСКИЙ РАЙОН»  
**Администрация Неклиновского района**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 10.12.2019 № 2156

с. Покровское

**Об утверждении положения о порядке приема обращений граждан, поступающих на телефон «горячей линии» по противодействию коррупции в Администрацию Неклиновского района**

В целях реализации на территории муниципального образования «Неклиновский район» основных принципов противодействия коррупции, закрепленных в статье 3 Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», для формирования в обществе нетерпимости к коррупционному поведению, в связи с кадровыми изменениями в структурных подразделениях Администрации Неклиновского района, руководствуясь ст.ст. 33-35 Устава муниципального образования «Неклиновский район» Администрация Неклиновского района **постановляет:**

1. Организовать работу телефона «горячей линии» по фактам коррупции и установить, что обращения, содержащие признаки коррупционных правонарушений, принимаются в Администрации Неклиновского района по телефону «горячей линии»: (86347) 2-07-30.

2. Утвердить Положение о порядке приема обращений граждан, поступающих на телефон «горячей линии» по противодействию коррупции Администрации Неклиновского района, согласно приложению к настоящему постановлению.

3. Признать утратившим силу постановление Администрации Неклиновского района от 27.06.2019 № 1032 «Об утверждении положения о порядке приема обращений граждан, поступающих на телефон «горячей линии» по противодействию коррупции в Администрацию Неклиновского района».

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

5. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы Администрации района Журавлева В.А.

**Глава Администрации  
Неклиновского района**

**В.Ф. Даниленко**

## ПОЛОЖЕНИЕ

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

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефона «горячей линии» по противодействию коррупции в администрации Неклиновского района (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. Прием обращений граждан по телефону «горячей линии» осуществляется с понедельника по пятницу, с 9:00 до 17:00 (кроме праздничных дней).

1.4. Информация о функционировании и режиме работы телефона «горячей линии» доводится до сведения населения Неклиновского района через информационные ресурсы путем размещения на официальном сайте администрации Неклиновского района в сети Интернет, на информационных стендах и в социальной рекламной продукции.

1.5. Муниципальный служащий администрации Неклиновского района, осуществляющий работу с телефонными обращениями граждан, 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. Телефонные обращения граждан, поступившие в администрацию Неклиновского района, 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.

2.2. Не рассматриваются телефонные обращения граждан, в которых обжалуются судебные решения. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению отдела по противодействию коррупции, работе с правоохранительными и административными органами Администрации Неклиновского района, специалист дает разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.3. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению отдела по противодействию коррупции, работе с правоохранительными и административными органами Администрации Неклиновского района, 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 органа, в адрес которого направлено обращение.

2.4. 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 Администрации Неклиновского района, 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. Рекомендуются категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации, как Администрации Неклиновского района, 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.

### 4. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1. По итогам отдел по противодействию коррупции, работе с правоохранительными и административными органам Администрации Неклиновского района проводит анализ телефонных обращений граждан, информирует главу Администрации Неклиновского района о количестве, характере и причине поступивших телефонных обращений граждан, принятых мерах по их рассмотрению.

4.2. Учет и материалы, связанные с телефонными обращениями граждан, хранятся в соответствии с правилами делопроизводства, а затем удаляются 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 отдел по противодействию коррупции, работе с правоохранительными и административными органам администрации Неклиновского района, без их согласия не допускается.

4.4. Жалобы граждан на результаты рассмотрения их телефонных обращений, действия (бездействия) должностных лиц и специалистов отдела по противодействию коррупции, работе с правоохранительными и административными органам Администрации Неклиновского района в связи с рассмотрением обращений граждан направляются главе Администрации Неклиновского района.

Начальник отдела кадровой политики,  
делопроизводства и работы с обращениями граждан  
Администрации Неклиновского района

С.В. Богатырева