



Администрация Мясниковского района  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

28.08.2019г.

№ 925

с. Чалтырь

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

В соответствии с Федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан», Администрация Мясниковского района

постановляет:

1. Утвердить Положение о порядке приема обращений граждан, поступающих на телефон «горячей линии» по противодействию коррупции Администрации Мясниковского района согласно приложению.
2. Рекомендовать главам администраций поселений, руководителям отраслевых (функциональных) органов Администрации Мясниковского района принять аналогичные правовые акты.
3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.
4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами А.П.Кравченко

Глава Администрации  
Мясниковского района

В.С. Килафян

Приложение  
к постановлению  
Администрации  
Мясниковского района  
от 28.08.2019 № 925

ПОЛОЖЕНИЕ

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

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефона «горячей линии» по противодействию коррупции Администрации Мясниковского 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. Телефон «горячей линии» установлен в кабинете управляющего делами Администрации Мясниковского района, расположенном по адресу: с.Чалтырь, ул.Ленина, 33 кабинет, **телефон (886349) 2-25-58.**

1.4. Прием обращений граждан по телефону «горячей линии» осуществляется с понедельника по пятницу, с 9.00 до 18.00 (кроме праздничных дней).

1.5. Информация о функционировании и режиме работы телефона «горячей линии» доводится до сведения населения Мясниковского района через средства массовой информации путем размещения на официальном сайте Администрации Мясниковского района [www.amrro.ru](http://www.amrro.ru) в сети Интернет, на информационных стендах.

1.6. Управляющий делами Администрации Мясниковского района, 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.

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

2.1. Прием телефонных обращений граждан осуществляется в кабинете Управляющего делами Администрации Мясниковского района.

2.2. Телефонные обращения граждан 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 сектора, специалист дает разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.4. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению Администрации Мясниковского района, а также невозможности ответа на поставленный в телефонном обращении вопрос, обращение оформляется с последующей переадресацией его в другой орган местного самоуправления по принадлежности. Заявителю сообщается, куда направлен его запрос для рассмотрения, срок и порядок получения ответа. В журнале учета производится соответствующая запись с указанием органа местного самоуправления, 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. Гражданам следует предложить назвать свои фамилию, имя, отчество, контактный номер телефона, почтовый адрес, по которому при необходимости должен быть направлен ответ.

3.2. 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.

Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации Администрации Мясниковского района.

3.3. 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. Журналы учета и материалы, связанные с телефонными обращениями граждан, хранятся в соответствии с правилами делопроизводства 3 года, 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, без их согласия не допускается.

Управляющий делами  
Администрации района

А.П.Кравченко