Администрация Балко-Грузского сельского поселения

# Постановление

## 07 июня 2023 года № 53 х. Мирный

Об утверждении Положения о порядке приема обращений граждан, поступающих на телефон «горячей линии» по противодействию коррупции в Администрации Балко-Грузского сельского поселения

В соответствии с Федеральным законом от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействию коррупции», статьей 15 Федерального закона от 06.10.2003 № 131 – ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», областным законом от 12.05.2009 № 218-ЗС «О противодействии коррупции в Ростовской области», в целях реализации антикоррупционных [мероприятий](consultantplus://offline/ref=5E8E2B50BABA1C6F1B9C9FF185DF4E73E6678130FE3DE7E97E82897E23BE359A646C0BE0C5ADA32A3824G), выявления фактов коррупции, неисполнение служенных обязанностей со стороны должностных лиц органов местного самоуправления и руководителей муниципальных учреждений, превышение ими служебных полномочий, руководствуясь Уставом муниципального образования «Балко-Грузское сельское поселение»:

**п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить Положение о порядке приема обращений граждан, поступающих на телефон «горячей линии» (далее – телефон «горячей линии») по противодействию коррупции в Администрации Балко-Грузского сельского поселения согласно приложению № 1 к настоящему постановлению.

2. Ведущему специалисту Администрации Балко-Грузского сельского поселения, в должностные обязанности которого, входят вопросы по противодействию коррупции Администрации Балко-Грузского сельского поселения:

2.1. организовать прием и регистрацию обращений по телефону «горячей линии» согласно приложению № 2;

2.2. осуществлять информирование населения Балко-Грузского сельского поселения о работе телефона «горячей линии» и мерах, принимаемых органами местного самоуправления по обращениям граждан о фактах коррупции

1. Разместить данное постановление на официальном сайте Администрации Балко-Грузского сельского поселения в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет».
2. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.
3. Контроль за выполнением постановления оставляю за собой.

Глава Администрации

Балко-Грузского сельского поселения С. В. Ковалев

Приложение № 1

к постановлению Администрации

Балко-Грузского сельского поселения от 07.06.2023г. № 53

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке приема обращений граждан, поступающих

на телефон «горячей линии» по противодействию коррупции в Администрации Балко-Грузского сельского поселения

1. Общие положения
   1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефона «горячей линии» по противодействию коррупции в Администрации Балко-Грузского сельского поселения (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-ЗС «Об обращениях граждан».

1.3. Телефон «горячей линии» расположен по адресу: х. Мирный, Егорлыкского района Ростовской области ул. Почтовая, 1а, здание Администрации Балко-Грузского сельского поселения, кабинет № 2, телефон (886370) 46-3-02.

1.4. Прием обращений граждан по телефону «горячей линии» осуществляется с понедельника по пятницу, с 9.00 до 16.00 (кроме праздничных и выходных дней), перерыв с 12-00 до 13-00.

1.5. Информация о функционировании и режиме работы телефона «горячей линии» доводится до сведения населения Балко-Грузского сельского поселения через средства массовой информации путем размещения на официальном сайте Администрации Балко-Грузского сельского поселения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на информационных стендах.

1.6 Ведущий специалист в должностные обязанности, которого входят вопросы по противодействию коррупции Администрации Балко-Грузского сельского поселения (далее – ведущий специалист), осуществляет работу с телефонными обращениями граждан, считается уполномоченным лицом и несет установленную законодательством Российской Федерации ответственность за полноту и правильность рассмотрения телефонных обращений граждан.

1. Порядок приема обращений граждан и предоставления информации по телефону «горячей линии»
   1. Прием телефонных обращений граждан, поступающих на телефон «горячей линии» по противодействию коррупции (далее – телефонные обращения), осуществляется в кабинете № 2 Администрации Балко-Грузского сельского поселения по адресу: х. Мирный, ул.Почтовая,1а.

2.2. Телефонные обращения граждан, поступившие в Администрацию Балко-Грузского сельского поселения, подлежат обязательной регистрации.

Для учета обращений граждан на телефон «горячей линии» используется журнал учета, где указывается фамилия, имя, отчество обратившегося 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 содержащих фактов коррупции, ведущий специалист дает разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.4. При обращении граждан по вопросам, не содержащих фактов 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 домашнего телефона, почтовый адрес, по которому должен быть, при необходимости, направлен ответ) и изложения сути обращения.

1. Требования, предъявляемые к ведению телефонного разговора
   1. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о должности и фамилии специалиста, принявшего телефонный звонок.
   2. Гражданам следует предложить назвать свои фамилию, имя, отчество, контактный номер телефона, почтовый адрес, по которому при необходимости должен быть направлен ответ.
   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.

Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации, как Администрации Балко-Грузского сельского поселения, так и специалисту.

* 1. 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.

1. Заключительные положения
   1. По итогам каждого полугодия ведущий специалист проводит анализ телефонных обращений граждан, информирует главу Администрации Балко-Грузского сельского поселения о количестве, характере и причине поступивших телефонных обращений граждан, принятых мерах по их рассмотрению.
   2. Журналы учёта и материалы, связанные с телефонными обращениями граждан, хранятся в соответствии с правилами делопроизводства в Администрации Балко-Грузского сельского поселения три года, а затем уничтожаются в установленном порядке.
   3. Использование и распространение информации о персональных данных и частной жизни граждан, ставшей известной в связи с телефонными обращениями граждан ведущему специалисту, без их согласия не допускается.

4.4. Жалобы граждан на результаты рассмотрения их телефонных обращений, действия (бездействия) должностных лиц и ведущего специалиста в должностные обязанности входит работа по противодействию коррупции в связи с рассмотрением обращений граждан направляются главе Администрации Балко-Грузского сельского поселения.

Приложение № 2

к Положению о порядке работы телефона «горячей линии»

по вопросам противодействия коррупции

в Администрации Балко-Грузского сельского поселения

**Журнал**

**регистрации обращений граждан и организаций, поступивших по телефону «горячей линии» по вопросам противодействия коррупции**

**в Администрации Балко-Грузского сельского поселения**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Дата  (число,  месяц,  год) | Время  (час.,  мин.) | Ф.И.О.  абонента | Адрес,  телефон  абонента | Краткое  содержание  обращения | Ф.И.О. сотрудника,  зарегистрировавшего  обращение, подпись | Результаты  рассмотрения  обращения,  куда направлено  (исх. №, дата) |
|  |  |  |  |  |  |  |  |