Приложение № 1

к постановлению Администрации Новороговского сельского поселения от 02.06.2023г. № 56

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке приема обращений граждан, поступающих

на телефон «горячей линии» по противодействию коррупции в Администрации Новороговского сельского поселения

1. Общие положения
	1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефона «горячей линии» по противодействию коррупции в Администрации Новороговского 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: ст. Новороговская, Егорлыкского района Ростовской области пер. Газетный, 18, здание Администрации Новороговского сельского поселения, кабинет № 3, телефон (886370) 40-3-54.

 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 Новороговского сельского поселения через средства массовой информации путем размещения на официальном сайте Администрации Новороговского сельского поселения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на информационных стендах.

 1.6 Ведущий специалист в должностные обязанности, которого входят вопросы по противодействию коррупции Администрации Новороговского 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 № 3 Администрации Новороговского сельского поселения по адресу: ст. Новороговская, пер.Газетный,18.

 2.2. Телефонные обращения граждан, поступившие в Администрацию Новороговского 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 Новороговского 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 Новороговского 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 Новороговского 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 Новороговского сельского поселения.