Приложение 1  
к протоколу заседания комиссии

по координации работы по противодействию коррупции в муниципальном образовании «Город Донецк»  
от 28.06.2019 № 2

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке приема обращений граждан и организаций,**

**поступающих на телефон**

**«горячей линии» о фактах коррупции в**

**муниципальном образовании**

**«Город Донецк»**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**

1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефона «горячей линии» о фактах коррупции в муниципальном образовании «Город Донецк» (далее – «горячая линия»), приема, регистрации и учета поступивших на него обращений по фактам коррупции.

2. Работа с обращениями граждан и организаций, 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 Ростовской области от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан» и другими нормативными правовыми актами.

3. Комплект аппаратуры «горячей линии» с автоматическим фиксированием телефонных звонков и ведением архива обращений граждан и организаций установлен в кабинете главного специалиста по противодействию коррупции Администрации города Донецка, расположенном по адресу: Ростовская область. город Донецк, проспект Мира, 39, кабинет 1А (далее – кабинет 1А Администрации города Донецка), телефон 2-04-88.

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

5. Информация о функционировании и режиме работы телефона «горячей линии» доводится до сведения населения города Донецка через средства массовой информации путем размещения на официальном сайте Администрации города Донецка http://donetsk-ro.donland.ru в сети Интернет, на информационных стендах, в средствах массовой информации и в социальной рекламной продукции. Телефон «горячей линии» зарегистрирован в справочной службе города.

6. Главный специалист по противодействию коррупции Администрации города Донецка (далее – специалист), осуществляющий работу с телефонными обращениями граждан и организаций (в объеме, установленном его должностным регламентом), считается уполномоченным лицом и несет установленную законодательством Российской Федерации ответственность за полноту и правильность рассмотрения телефонных обращений граждан.

**II. ПОРЯДОК ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЙ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ПО ТЕЛЕФОНУ «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»**

7. Прием телефонных обращений граждан и организаций осуществляется в кабинете 1А Администрации города Донецка в соответствии с должностной инструкцией специалиста, ответственного за работу телефона «горячей линии».

8. Телефонные обращения граждан и организаций, поступившие специалисту, подлежат обязательной регистрации.

Для учета обращений граждан и организаций на телефон «горячей линии» используется журнал регистрации сообщений граждан и организаций, где указывается фамилия, имя, отчество гражданина, адрес проживания, краткое содержание его вопроса и результат рассмотрения.

9. Не рассматриваются телефонные обращения граждан и организаций, в которых обжалуются судебные решения.

При обращении граждан и организаций по вопросам, не отнесенным к ведению специалиста, специалист дает разъяснение гражданину или представителю организации, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

10. При обращении граждан и организаций по вопросам, не отнесенным к ведению специалиста, а также невозможности ответа на поставленный в телефонном обращении вопрос, обращение оформляется с последующей переадресацией его в другой муниципальный орган по принадлежности. Заявителю сообщается, куда направлен его запрос для рассмотрения, срок и порядок получения ответа. В журнале регистрации сообщений граждан и организаций производится соответствующая запись с указанием муниципального органа, в адрес которого направлено обращение.

11. Предоставление информации гражданам и организациям 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.

**III. ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ВЕДЕНИЮ**

**ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА**

12. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о  
 фамилии и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

13. Гражданам или представителям организации следует предложить назвать свои фамилию, имя, отчество, контактный номер телефона, почтовый адрес, по которому при необходимости должен быть направлен ответ.

14. 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 службе, так и специалисту.

15. 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.

**IV. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

16. По итогам каждого квартала, полугодия, года специалист проводит анализ телефонных обращений граждан и организаций, информирует главу Администрации города Донецка о количестве, характере и причине поступивших телефонных обращений граждан и организаций, принятых мерах по их рассмотрению.

17. Журналы регистрации сообщений граждан и организаций и материалы, связанные с телефонными обращениями граждан и организаций, хранятся в соответствии с правилами делопроизводства у специалиста 3 года, а затем уничтожаются в установленном порядке.

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

19. Жалобы граждан или организаций на результаты рассмотрения их телефонных обращений, действия (бездействия) должностных лиц и специалистов в связи с рассмотрением обращений граждан и организаций направляются  
главе Администрации города Донецка.