



ҖАРАР

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

" 29 " июль 2016 й.

№ 2964

" 29 " июль 2016 г.

**Об утверждении Порядка приема
обращений граждан, поступающих на телефоны «горячей линии»
по противодействию коррупции администрации городского округа
город Нефтекамск Республики Башкортостан**

В соответствии с Федеральным законом от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», в целях повышения эффективности профилактической работы по противодействию коррупции и обеспечения соблюдения муниципальными служащими администрации городского округа город Нефтекамск Республики Башкортостан и работниками подведомственных организаций, в отношении которых администрация городского округа город Нефтекамск Республики Башкортостан осуществляет функции и полномочия учредителя, запретов, ограничений, обязательств и правил служебного поведения, формирования в обществе нетерпимости к коррупционному поведению:

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок приема обращений граждан, поступающих на телефоны «горячей линии» по противодействию коррупции администрации городского округа город Нефтекамск Республики Башкортостан.
2. Начальнику отдела муниципальной службы и кадров (Хисамутдиновой А.Р.) организовать работу по приему обращений граждан на телефонах «горячей линии» по противодействию коррупции в соответствии с порядком, утвержденным настоящим постановлением.
4. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации Ш.Ш. Халитова.

Глава администрации



Р.М. Давлетов

Приложение
к постановлению администрации
городского округа город Нефтекамск
Республики Башкортостан
от «18» 06 2016 года № 1964

Порядок
приема обращений граждан, поступающих на телефоны «горячей линии»
по противодействию коррупции администрации городского округа город
Нефтекамск Республики Башкортостан

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефонов «горячей линии» по противодействию коррупции администрации городского округа город Нефтекамск Республики Башкортостан, приема, регистрации и учета поступивших на него обращений по вопросам противодействия коррупции.

1.2. Телефоны «горячей линии» - каналы связи с гражданами и организациями, созданные для получения дополнительной информации в целях совершенствования деятельности администрации городского округа город Нефтекамск Республики Башкортостан по вопросам противодействия коррупции, оперативного реагирования на возможные коррупционные проявления в деятельности муниципальных служащих администрации городского округа город Нефтекамск Республики Башкортостан (далее - муниципальные служащие) и работников подведомственных организаций, в отношении которых администрация городского округа город Нефтекамск Республики Башкортостан осуществляет функции и полномочия учредителя (далее - работники подведомственных организаций), а также для обеспечения защиты прав и законных интересов граждан.

1.3. По телефонам «горячей линии» принимаются сообщения о фактах:

- 1) коррупционных проявлений в действиях муниципальных служащих, работников подведомственных организаций;
- 2) конфликта интересов в действиях муниципальных служащих, работников подведомственных организаций;
- 3) несоблюдения муниципальными служащими, работниками подведомственных организаций ограничений и запретов, установленных законодательством Российской Федерации.

1.4. Работа с обращениями граждан, поступившими на телефоны «горячей линии», осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.5. Аппараты телефонов «горячей линии» установлены в отделе муниципальной службы и кадров (кабинеты № 308, 312), расположенном

по адресу: г. Нефтекамск, пр. Комсомольский, 25, телефоны «горячей линии»: 4-82-83, 4-87-40.

1.6. Прием обращений граждан по телефонам «горячей линии» осуществляется ежедневно (кроме праздничных дней) с понедельника по пятницу с 9.00 до 18.00.

1.7. Информация о функционировании и режиме работы телефонов «горячей линии» доводится до сведения населения городского округа город Нефтекамск Республики Башкортостан через средства массовой информации путем размещения на официальном сайте администрации городского округа город Нефтекамск Республики Башкортостан (далее – администрация) www.neftcity.ru в информационно-телекоммуникационной сети Интернет в подразделе «Обратная связь для сообщений о фактах коррупции» раздела «Противодействие коррупции».

1.8. Начальник отдела муниципальной службы и кадров, ответственный за организацию работы по приему обращений граждан по телефонам «горячей линии», 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 ТЕЛЕФОНАМ «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»

2.1. Прием телефонных обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

2.2. Для учета обращений, поступивших на телефоны «горячей линии» от граждан по фактам коррупции в администрации или подведомственной организации, используется журнал регистрации, форма которого предусмотрена приложением № 1 к настоящему Порядку, где указываются: порядковый номер поступившего сообщения; дата и время поступления сообщения; фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина, адрес места жительства, телефон; краткое содержание сообщения, принятые меры; фамилия, имя, отчество муниципального служащего, принявшего сообщение.

2.3. 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.

2.4. Анонимные обращения (без указания фамилии гражданина, направившего обращение), а также обращения, не содержащие почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, регистрируются в журнале регистрации, но не рассматриваются.

2.5. Не рассматриваются телефонные обращения граждан, в которых обжалуются судебные решения.

При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению администрации, ответственное должностное лицо дает разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.6. Отдел муниципальной службы и кадров, ответственный за работу по профилактике коррупционных правонарушений:

- 1) ежедневно в рабочие дни ведет мониторинг поступившей информации;
- 2) фиксирует на бумажном носителе текст обращения;
- 3) информирует о поступлении указанного обращения главу администрации либо уполномоченное им лицо, не позднее следующего дня с момента регистрации;
- 4) анализирует и обобщает обращения, поступившие по телефонам «горячей линии», в целях разработки и реализации антикоррупционных мероприятий в администрации и подведомственных организациях.

3. ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ВЕДЕНИЮ ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА

3.1. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа местного самоуправления, фамилии и должности ответственного должностного лица, 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 ответственному должностному лицу.

Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации, как администрации, так и ответственному должностному лицу.

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 каждого квартала, полугодия, года отдел муниципальной службы и кадров проводит анализ телефонных обращений граждан, информирует руководство администрации о количестве, характере и причине

поступивших телефонных обращений граждан, принятых мерах по их рассмотрению по форме согласно приложению № 2 к настоящему Порядку.

4.2. Журналы регистрации и материалы, связанные с телефонными обращениями граждан, хранятся в соответствии с правилами делопроизводства в отделе муниципальной службы и кадров администрации 3 года, а затем уничтожаются 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 администрацию, без их согласия не допускается.

4.4. Жалобы граждан на результаты рассмотрения их телефонных обращений, действия (бездействия) должностных лиц и работников администрации в связи с рассмотрением обращений граждан направляются главе администрации.

Управляющий делами



О.А. Давлетгареев

Приложение № 1
к Порядку приема обращений граждан,
поступающих на телефоны «горячей линии»
по противодействию коррупции администрации
городского округа город Нефтекамск
Республики Башкортостан

Журнал
регистрации сообщений, поступивших на телефоны «горячей линии»
от граждан по фактам коррупции в администрации городского округа
город Нефтекамск Республики Башкортостан (подведомственных
организациях)

N п/ п	Дата и время поступления сообщения	Ф.И.О., адрес места жительства, телефон	Краткое содержание сообщения	Принятые меры	Ф.И.О. муниципального служащего, принявшего сообщение

Управляющий делами



О.А. Давлетгареев

Приложение № 2
к Порядку приема обращений граждан,
поступающих на телефоны «горячей линии»
по противодействию коррупции администрации
городского округа город Нефтекамск
Республики Башкортостан

Главе администрации
городского округа город Нефтекамск
Республики Башкортостан

**Результаты
анализа телефонных сообщений по фактам коррупции в администрации
городского округа город Нефтекамск Республики Башкортостан
(подведомственных организациях) и информация о принятых по ним
мерах**

за _____ 201_ г.

N	Тема сообщения	Количество сообщений	Принятые меры

Начальник отдела муниципальной службы и кадров _____

(подпись)

(Ф.И.О.)

Управляющий делами



О.А. Давлетгареев