

УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ
НЕКЛИНОВСКОГО РАЙОНА
РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

от 13 ноября 2020г

№ 136

с.Покровское

**Об утверждении положения о порядке приема обращений граждан,
поступающих на телефон «горячей линии» по противодействию коррупции
в Управление социальной защиты населения Неклиновского района**

В целях реализации на территории муниципального образования «Неклиновский район» основных принципов противодействия коррупции, закрепленных в статье 3 Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», для формирования в обществе нетерпимости к коррупционному поведению, во исполнения распоряжения Администрации Неклиновского района № 2156 от 10.12.2019г «Об утверждении положения о порядке приема обращений граждан, поступающих на телефон «горячей линии» по противодействию коррупции в Администрацию Неклиновского района» **приказываю:**

1. Организовать работу телефона «горячей линии» по фактам коррупции и установить, что обращения, содержащие признаки коррупционных правонарушений, принимаются в Управлении социальной защиты населения Неклиновского района (далее - УСЗН) по телефону «горячей линии»: (86347) 3-26-31.

2. Утвердить Положение о порядке приема обращений граждан, поступающих на телефон «горячей линии» по противодействию коррупции УСЗН Неклиновского района, согласно приложению к настоящему приказу.

3. Настоящее приказ вступает в силу со дня его подписания.

4. Контроль за выполнением настоящего приказа отставляю за собой.

**Начальник УСЗН
Неклиновского района**

О.М.Балабаева

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке приема обращений граждан, поступающих на телефон «горячей линии» по противодействию коррупции в УСЗН Неклиновского района

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефона «горячей линии» по противодействию коррупции в УСЗН Неклиновского 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. Прием обращений граждан по телефону «горячей линии» осуществляется с понедельника по пятницу, с 8:00 до 16:00 (кроме праздничных дней).

1.4. Информация о функционировании и режиме работы телефона «горячей линии» доводится до сведения населения Неклиновского района через информационные ресурсы путем размещения на официальном сайте УСЗН Неклиновского района в сети Интернет, на информационных стендах и в социальной рекламной продукции.

1.5. Муниципальный служащий УСЗН Неклиновского района, осуществляющий работу с телефонными обращениями граждан, 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. Телефонные обращения граждан, поступившие в УСЗН Неклиновского района, 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.

2.2. Не рассматриваются телефонные обращения граждан, в которых обжалуются судебные решения. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению УСЗН, специалист дает разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.3. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению УСЗН Неклиновского района, 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 органа, в адрес которого направлено обращение.

2.4. 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. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании УСЗН Неклиновского района, фамилии и должности специалиста, 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 специалисту службы. Рекомендуются категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации, как УСЗН Неклиновского района, так и специалисту.

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 специалист ответственный за работу по противодействию коррупции, в УСЗН Неклиновского района проводит анализ телефонных обращений граждан, информирует начальника УСЗН Неклиновского района о количестве, характере и причине поступивших телефонных обращений граждан, принятых мерах по их рассмотрению.

4.2. Учет и материалы, связанные с телефонными обращениями граждан, хранятся в соответствии с правилами делопроизводства, а затем удаляются 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 УСЗН Неклиновского района, без их согласия не допускается.

4.4. Жалобы граждан на результаты рассмотрения их телефонных обращений, действия (бездействия) должностных лиц и специалистов УСЗН Неклиновского района в связи с рассмотрением обращений граждан направляются начальнику УСЗН Неклиновского района.

Начальник УСЗН

О.М.Балабаева