

Администрация

города Волгодонска

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

г.Волгодонск

|  |  |
| --- | --- |
| Об утверждении Положения о порядке приема обращений граждан, поступающих на  |  |
| «телефон доверия» по противодействию коррупции в муниципальном образовании «Город Волгодонск» |
|  |  |

В соответствии с федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», руководствуясь Уставом муниципального образования «Город Волгодонск», в целях противодействия коррупции, создания условий для выявления фактов коррупционных проявлений, а также осуществления комплекса мероприятий, направленных на вовлечение населения города Волгодонска в реализацию антикоррупционной политики

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1..Утвердить Положение о порядке приема обращений граждан, поступающих на «телефон доверия» по противодействию коррупции в муниципальном образовании «Город Волгодонск» (приложение).

2..Обеспечение работы «телефона доверия» по противодействию коррупции в муниципальном образовании «Город Волгодонск» возложить на главного специалиста Администрации города Волгодонска Персиянова А.М.

3..Пресс-службе (Солодовникова О.В.) проинформировать жителей города Волгодонска о работе «телефона доверия» путем размещения информации на официальном сайте Администрации города Волгодонска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4..Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

5.Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

Мэр города Волгодонска В.А.Фирсов

Проект постановления вносит

главный специалист Администрации

города Волгодонска Персиянов А.М.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение к постановлению Администрации города Волгодонска от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |  |

Положение

о порядке приема обращений граждан, поступающих на «телефон доверия» по противодействию коррупции в муниципальном образовании

«Город Волгодонск»

**1.Общие положения**

1.1..Настоящее Положение устанавливает порядок работы «телефона доверия» по противодействию коррупции в муниципальном образовании «Город Волгодонск» (далее – «телефон доверия»), приема, регистрации и учета поступивших на него обращений по вопросам противодействия коррупции, а также обеспечения обратной связи жителей города с Администрацией города Волгодонска.

1.2..Работа с обращениями граждан, поступившими на «телефон доверия», осуществляется в соответствии с федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан».

1.3..Аппарат «телефона доверия» установлен в кабинете главного специалиста, ответственного за профилактику коррупционных правонарушений в Администрации города Волгодонска, расположенном по адресу: город Волгодонск, ул. Ленина 1/2, кабинет 28, **телефон: 22-58-69.**

1.4..Прием обращений граждан по «телефону доверия» осуществляется с понедельника по пятницу, с 9.00 до 13.00 часов, с 13.45 до 17.00 часов (кроме праздничных дней).

1.5..Информация о функционировании и режиме работы «телефона доверия» доводится до сведения населения города Волгодонска путем размещения на официальном сайте Администрации города Волгодонска <http://www.volgodonskgorod.ru/> в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.6..Главный специалист, в должностные обязанности которого входит осуществление деятельности по профилактике коррупции в Администрации города Волгодонска (далее – специалист), осуществляет работу с телефонными обращениями граждан, поступившими на «телефон доверия», считается уполномоченным лицом и несет установленную законодательством Российской Федерации ответственность за полноту и правильность рассмотрения телефонных обращений граждан.

**2. Основные цели и задачи работы «телефона доверия»**

2.1. «Телефон доверия» создан в целях:

- вовлечения субъектов гражданского общества муниципального образования «Город Волгодонск» в реализацию антикоррупционной политики;

- содействия принятию мер, направленных на эффективное предупреждение коррупционных проявлений и борьбу с коррупцией;

- формирования у населения муниципального образования «Город Волгодонск» нетерпимости к коррупционным проявлениям;

- создания условий для выявления фактов коррупционных проявлений.

2.2. Основными задачами «телефона доверия» являются:

- обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения обращений граждан, поступивших на «телефон доверия»;

- информирование Мэра города Волгодонска о количестве и содержании сообщений граждан, поступивших на «телефон доверия»;

- обобщение поступившей информации о фактах коррупционной направленности, их учет при разработке и реализации антикоррупционных мероприятий.

**3. Порядок приема обращений граждан и предоставления**

**информации по «телефону доверия»**

3.1..Телефонные обращения граждан, поступившие на «телефон доверия», подлежат обязательной регистрации.

Для учета обращений граждан, поступивших на «телефон доверия», используется журнал учета, где указывается фамилия, имя, отчество (при наличии последнего) гражданина, почтовый адрес, краткое содержание его вопроса и результат рассмотрения (приложение к Положению).

3.2. Анонимные телефонные обращения, а также обращения граждан, в которых обжалуются судебные решения, не рассматриваются.

3.3..Обращения, в которых содержатся нецензурная либо оскорбительная лексика, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также членов их семей, остаются без ответа по существу поставленных в нем вопросов и перенаправляются по принадлежности в правоохранительные органы.

3.4. При обращении граждан по вопросам, решение которых не входит в компетенцию Администрации города Волгодонска, специалист дает разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

При невозможности дачи ответа на поставленный в телефонном обращении вопрос, специалист оформляет обращение с последующей переадресацией в другой государственный орган по принадлежности.

Заявителю сообщается, куда направлен его вопрос для рассмотрения, срок и порядок получения ответа. В журнале учета производится соответствующая запись с указанием государственного органа, в адрес которого направлено обращение.

3.5..Предоставление информации гражданам осуществляется после представления ими персональных данных (фамилия, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть, при необходимости, направлен ответ) и изложения сути обращения.

3.6..Принятое телефонное сообщение оформляется специалистом, ответственным за работу «телефона доверия», в письменном виде как обращение гражданина с пометкой «получено по «телефону доверия» дата, время» и направляется на рассмотрение Мэру города Волгодонска. Дальнейшая работа с ним осуществляется в порядке, предусмотренном для рассмотрения письменных обращений граждан.

4. Требования, предъявляемые к ведению телефонного разговора

4.1. При ответе на телефонный звонок специалист обязан:

- назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность;

- сообщить позвонившему, что «телефон доверия» работает исключительно для информирования о фактах коррупции, с которыми граждане сталкиваются при взаимодействии с должностными лицами органов местного самоуправления города Волгодонска;

- предложить гражданину назвать свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- предложить гражданину изложить суть вопроса;

- сообщить гражданину, что конфиденциальность переданных им сведений гарантируется.

4.2..Рекомендуется вести телефонный разговор, соблюдая кодекс этики муниципального служащего, категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации, как службы, так и специалиста.

4.3..В конце беседы необходимо сделать обобщение по представленной информации. Если необходимо, уточнить, понятна ли информация, верно ли записаны данные заявителя. Если заявитель получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу, вежливо извинившись, рекомендуется закончить разговор.

5. Заключительные положения

5.1. По итогам каждого квартала, полугодия, года проводится анализ телефонных обращений граждан, специалист служебной запиской информирует Мэра города Волгодонска о количестве, характере и причине поступивших телефонных обращений граждан, принятых мерах по их рассмотрению.

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

5.3..В случае поступления на «телефон доверия» достаточной информации о несоблюдении муниципальными служащими ограничений и запретов, требований о предотвращении или урегулировании конфликта интересов, не исполнения ими обязанностей, установленных Федеральным законом от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», специалист в письменном виде докладывает эту информацию Мэру города Волгодонска.

5.4..Муниципальные служащие, работающие с информацией, полученной по «телефону доверия», несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с Федеральным законом от 02.03 2007 № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации».

Управляющий делами И.В. Орлова

Приложение к Положению

о порядке работы «телефона доверия» по противодействию коррупции в муниципальном образовании «Город Волгодонск»

Журнал

учета обращений граждан, поступивших на «телефон доверия»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Дата и время поступления обращения | Ф.И.О., домашний адрес, телефон заявителя | Краткое содержание обращения | Отметка о результатах разрешения обращения |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  |  |  |  |  |