АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА АЗОВА

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

03.04.2014 № 646

(в ред. Постановления от 06.04.2015 № 784)

Об утверждении Положения о порядке приема обращений граждан, поступающих на телефон «горячей линии»

В целях повышения эффективности работы по противодействию коррупции в муниципальном образовании «Город Азов»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Положение о порядке приема обращений граждан, поступающих на телефон «горячей линии» администрации города Азова по противодействию коррупции согласно приложению.

2. Направить настоящее постановление в Правительство Ростовской области для включения в регистр муниципальных нормативных правовых актов Ростовской области.

3. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации по общим вопросам Мамичева Е.Е.

Мэр города С.Л. Бездольный

Приложение

к постановлению администрации

города Азова от 03.04.2014 № 646

(в ред. Постановления от 06.04.2015 № 784)

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке приема обращений граждан, поступающих на телефон

«горячей линии» администрации города Азова по противодействию коррупции

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок приема, регистрации и рассмотрения обращений граждан, поступающих на телефон «горячей линии» по противодействию коррупции администрации города Азова (далее – «горячая линия»).

1.2. Работа с обращениями граждан, поступающими на телефон «горячей линии», осуществляется с соблюдением основных положений, установленных для рассмотрения обращений граждан 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. Комплект аппаратуры «горячей линии» с автоматическим фиксированием телефонных звонков и ведением архива обращений граждан установлен в кабинете отдела организационной и кадровой работы, расположенном по адресу: г. Азов, пл. Петровская, 4, телефон 4 70 18.

1.4. Прием обращений граждан по телефону «горячей линии» осуществляется с понедельника по пятницу, с 9.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней).

1.5. Информация о функционировании и режиме работы телефона «горячей линии» доводится до сведения населения города Азова через средства массовой информации и путем размещения на официальном сайте http://gorodazov.ru/ в сети Интернет.

1.6. Работник отдела организационной и кадровой работы администрации города Азова (далее – работник отдела), осуществляющий работу с поступающими на телефон «горячей линии» телефонными обращениями граждан в объеме, установленном его должностной инструкцией, считается уполномоченным лицом и несет установленную законодательством Российской Федерации ответственность за полноту и правильность рассмотрения телефонных обращений граждан.

2. Порядок приема, рассмотрения обращений граждан и предоставления информации по телефону «горячей линии».

2.1. Телефонные обращения граждан, поступившие на телефон «горячей линии», фиксируется на бумажном носителе, регистрируются в системе электронного документооборота «Дело» (система – «Дело»), и передаются на рассмотрение мэру города.

С резолюцией главы города документ направляется ответственному исполнителю (исполнителям).

Обращение должно быть рассмотрено исполнителем в срок не более 7 дней. Ответ о результатах рассмотрения направляется на имя заместителя главы администрации по общим вопросам за подписью ответственного исполнителя.

2.2. Результаты рассмотрения обращения сообщаются работником отдела заявителю после получения ответа от исполнителя.

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

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

2.4. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению администрации, 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 регистрационной карточке системы «Дело» 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.

3. Требования, предъявляемые к ведению телефонного разговора.

3.1. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании структурного подразделения администрации города Азова, фамилии и должности работника отдела, 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 работнику отдела.

Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации как администрации города Азова, так и работнику отдела.

3.4. В конце беседы необходимо сделать обобщение по представленной  
информации, 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 и года отдел проводит анализ обращений граждан, поступивших на телефон «горячей линии» и принятых мерах по их рассмотрению.

4.2. Материалы, связанные с телефонными обращениями граждан, хранятся в соответствии со сроками, установленными Номенклатурой дел администрации города Азова, 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 отдел, без их согласия не допускается.

4.4. Жалобы граждан на результаты рассмотрения их телефонных  
обращений, действия (бездействия) должностных лиц и работников  
отдела в связи с рассмотрением обращений граждан на телефон «горячей линии» направляются заместителю главы администрации по общим вопросам.

Заместитель главы администрации –

управляющий делами В.А. Пшеничный