



АДМИНИСТРАЦИЯ КЫШТЫМСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от «*12*» *12* 20*20* № *2781*

г. Кыштым

О создании телефонной «горячей линии» по противодействию коррупции в Кыштымском городском округе

В соответствии с Федеральным законом от 25.12.2008 г. № 273 «О противодействии коррупции», руководствуясь Уставом Кыштымского городского округа,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Создать в администрации Кыштымского городского округа телефон «горячей линии» по вопросам противодействия коррупции.
2. Определить:
 - 1) номер телефона для приема обращений граждан и юридических лиц о фактах коррупции – 8 (35151) 4 – 05 – 49;
 - 2) ответственным за обеспечение деятельности в администрации Кыштымского городского округа «горячей линии» – управляющего делами администрации Кыштымского городского округа Макурову С.Г.;
 - 3) ответственным за приём и регистрацию обращений, поступивших по телефону «горячей линии» – начальника отдела по работе с обращениями граждан администрации Кыштымского городского округа Устинову Ю.А.
3. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан и юридических лиц по вопросам противодействия коррупции, поступивших по телефону «горячей линии» в администрацию Кыштымского городского округа (приложение).
4. Настоящее постановление подлежит размещению на официальном сайте администрации Кыштымского городского округа в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет».
5. Организацию исполнения настоящего постановления возложить на начальника отдела по работе с обращениями граждан администрации Кыштымского городского округа Устинову Ю.А.
6. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на управляющего делами администрации Кыштымского городского округа Макурову С.Г.

Глава Кыштымского городского округа

Л. А. Шеболаева



Подписан:
Шеболаева Людмила
Александровна
Дата: 2021.09.10 08:
22:18+05'00'

Порядок рассмотрения обращений граждан и юридических лиц по вопросам противодействия коррупции, поступивших по телефону «горячей линии» в администрацию Кыштымского городского округа

1. Порядок рассмотрения обращений граждан и юридических лиц по вопросам противодействия коррупции, поступивших по телефону «горячей линии» в администрацию Кыштымского городского округа (далее – Порядок), устанавливает процедуру рассмотрения обращений граждан и юридических лиц по вопросам противодействия коррупции, поступивших по «горячей линии», а также порядок регистрации таких обращений и организации проверки содержащихся в них сведений.

2. Прием и регистрацию обращений граждан и юридических лиц по телефону «горячей линии» администрации Кыштымского городского округа (далее – «горячая линия») осуществляет начальник отдела по работе с обращениями граждан администрации Кыштымского городского округа.

3. Требования, предъявляемые к ведению телефонного разговора:

1) ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, фамилии и должности специалиста, принявшего телефонный звонок;

2) гражданам следует предложить назвать свои фамилию, имя, отчество, контактный номер телефона, почтовый адрес, по которому, при необходимости, должен быть направлен ответ;

3) информация должна излагаться в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне. Речь должна носить официально – деловой характер. Недопустимо употребление просторечий, междометий, односложных ответов;

4) телефонный разговор не должен прерываться отвлечением на другой звонок и другие обстоятельства;

5) 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;

6) рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации, как администрации Кыштымского городского округа, так и ответственному за прием и регистрацию обращений, поступивших по телефону «горячей линии»;

7) 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;

8) если заявитель получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу, вежливо извинившись, рекомендуется закончить разговор.

4. Прием обращений граждан и юридических лиц по телефону «горячей линии» производится согласно графику работы администрации Кыштымского городского округа:

ежедневно с 8:00 час. до 17:00 час., кроме выходных и праздничных дней, с учетом обеденного перерыва с 12:00 час. до 13:00 час.

5. Информация о гражданине, обратившемся по «горячей линии», его телефон или адрес, содержания обращения заносятся начальником отдела по работе с обращениями граждан администрации Кыштымского городского округа в журнал учёта (допускается ведение электронного журнала) и обращение ставится на контроль.

В журнале учета обращений указываются:

порядковый номер поступившего обращения;

дата и время принятия обращения;

фамилия, имя, отчество, адрес, контактный телефон гражданина, позвонившего на телефон «горячей линии»;

краткое содержание обращения;

дата и номер исходящего письма о направлении сведений, содержащихся в обращении, для проверки в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией (при его наличии);

регистрация ответа заявителю.

По окончании года журнал распечатывается, прошивается, пронумеровывается ответственным за прием и регистрацию обращений, поступивших по телефону «горячей линии», и заверяется его личной подписью, после чего передаётся на хранение.

Сроки и порядок хранения окончанных журналов учета определяются в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

6. Ответственный за прием и регистрацию обращений, поступивших по телефону «горячей линии» (далее – ответственный) в пределах своей компетенции дает консультации и разъяснения по поставленным вопросам либо разъясняет заявителю о необходимости обратиться в прокуратуру или суд (в зависимости от поставленного вопроса).

7. В случае, когда на обращение гражданина в рамках телефонной консультации ответ не может быть представлен, подобное обращение признается требующим дополнительной проверки и проработки.

8. По обращениям, которые требуют дополнительной проверки и проработки, ответственный вносит запись в журнал учёта и готовит по истечении одного рабочего дня с момента поступления обращения сопроводительное письмо на имя Главы Кыштымского городского округа как обращение гражданина с пометкой «получено по «горячей линии» дата,

время», для дальнейшего направления в подразделение администрации Кыштымского городского округа, в компетенции которого находится принятие мер по обращению и информированию заявителя о результатах его рассмотрения, либо для рассмотрения в органы прокуратуры и иные правоохранительные органы Российской Федерации по поставленному в обращении вопросу.

9. При поступлении жалоб граждан и юридических лиц на решения, действия (бездействия) муниципальных служащих, замещающих должности в администрации Кыштымского городского округа, поступивших по телефону «горячей линии», ответственный вносит запись в журнал учета и в течение одного рабочего дня информируют Главу Кыштымского городского округа о поступивших жалобах.

10. По распоряжению Главы Кыштымского городского округа проводится служебная проверка фактов, указанных в жалобах, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Решение о проведении проверки принимается Главой Кыштымского городского округа в течение одного дня.

11. Лицо, правомочное осуществлять проверку сведений, содержащихся в жалобе, назначается Главой Кыштымского городского округа

12. Проверка проводится в течение трёх рабочих дней с момента принятия Главой Кыштымского городского округа решения о её проведении.

13. В ходе проверки устанавливается наличие в сведениях, изложенных в жалобе, признаков нарушения должностными лицами требований к служебному поведению муниципального служащего либо признаков состава правонарушения. При необходимости в ходе проверки проводятся беседы с должностными лицами с получением от них письменных пояснений по сведениям, изложенным в жалобе.

14. Текст жалобы с приложением материалов проведенной проверки передается Главе Кыштымского городского округа, который в трехдневный срок принимает одно из следующих решений:

1) об отсутствии в сведениях, изложенных в жалобе, признаков ненадлежащего исполнения должностными лицами своих должностных обязанностей;

2) о наличии в сведениях, изложенных в жалобе, признаков нарушения должностными лицами требований к служебному поведению муниципального служащего и дальнейшем рассмотрении материалов жалобы в отношении указанного должностного лица Комиссией по соблюдению требований к служебному поведению муниципальных служащих и урегулированию конфликта интересов;

3) о наличии в сведениях, изложенных в жалобе, вопросов, решение которых не входит в компетенцию администрации Кыштымского городского округа.

15. В случае принятия Главой Кыштымского городского округа решения, соответствующего подпункту 3 пункта 14 настоящего Порядка,

текст жалобы с прилагаемыми к нему материалами проверки направляется в органы прокуратуры и иные правоохранительные органы Российской Федерации в течение семи дней со дня регистрации жалобы в журнале учёта.

16. Ответственный за прием и регистрацию обращений, поступивших по телефону «горячей линии» в течение двух рабочих дней с момента принятия Главой Кыштымского городского округа одного из решений, перечисленных в пункте 14 настоящего Порядка, уведомляет заявителя, направившего жалобу, о принятом Главой Кыштымского городского округа решении.

17. В случаях, когда по обращениям граждан или юридических лиц, поступившим по телефону «горячей линии», ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, исполнитель вносит запись в журнал учета обращений.

18. Обращения не рассматриваются по существу, если:

в обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно направлялись письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

обращение анонимное, не называются фамилия обратившегося и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную и иную охраняемую федеральным законом тайну.

19. Контроль за полнотой и качеством исполнения функций по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц, поступивших на телефон «горячей линии» включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц возлагается на управляющего делами администрации Кыштымского городского округа, с последующем рассмотрением указанных вопросов на заседаниях Комиссии по соблюдению требований к служебному поведению муниципальных служащих администрации Кыштымского городского округа и урегулированию конфликта интересов.

20. Текущий контроль за деятельностью ответственного осуществляет управляющий делами администрации Кыштымского городского округа.

21. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения

в государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных вопросов.

22. При уходе в отпуск, переводе на иную должность, увольнении ответственный обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения, лицу, исполняющему обязанности.

Управляющий делами администрации
Кыштымского городского округа



С.Г. Макурова