**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**ТАЦИНСКИЙ РАЙОН**

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ «КОВЫЛКИНСКОЕ СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ»**

**АДМИНИСТРАЦИЯ КОВЫЛКИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 28 июня 2019 года | № 39 | х. Ковылкин |

|  |  |
| --- | --- |
| Об утверждении Положения о порядке приема обращений граждан, поступающих на телефон «горячей линии» по противодействию коррупции Администрации Ковылкинского сельского поселения |  |

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», от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан».

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Положение о порядке приема обращений граждан, поступающих на телефон «горячей линии» по противодействию коррупции Администрации Ковылкинского сельского поселения согласно [приложению](http://www.donland.ru/documents/O-predstavlenii-licom-postupayushhim-na-dolzhnost-rukovoditelya-gosudarstvennogo-uchrezhdeniya-Rostovskojj-oblasti-rukovoditelem-gosudarstve?pageid=128483&mid=134977&itemId=21678#pril).

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

3.  Контроль за выполнением постановления оставляю за собой.

Глава Администрации Ковылкинского

сельского поселения Т.В. Лачугина

Приложение

 к постановлению

 Администрации

 Ковылкинского

 сельского поселения

 от 28.06.2019г. № 39

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке приема обращений граждан, поступающих на телефон «горячей линии» по противодействию коррупции Правительства Ростовской области

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефона «горячей линии» по противодействию коррупции Администрации Ковылкинского сельского поселения (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. Телефон «горячей линии» установлен в кабинете общего отдела Администрации Ковылкинского сельского поселения, расположенном по адресу: х.Ковылкин, ул. Советская, 26, общий отдел (далее – кабинет Администрации Ковылкинского сельского поселения), **телефон 24-5-45**.

1.4. Прием обращений граждан по телефону «горячей линии» осуществляется с понедельника по пятницу, с 8.00 до 16.00 (кроме праздничных дней).

1.5. Информация о функционировании и режиме работы телефона «горячей линии» доводится до сведения населения Ковылкинского сельского поселения через средства массовой информации путем размещения на официальном сайте Администрации Ковылкинского сельского поселения http://kovylkinskoe-sp.ru / в сети Интернет, на информационных стендах..

1.6. Работник Администрации Ковылкинского сельского поселения, осуществляющий работу с телефонными обращениями граждан (в объеме, установленном его должностным регламентом), 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 информаци по телефону «горячей линии»

2.1. Прием телефонных обращений граждан осуществляется в общем отделе Администрации Ковылкинского сельского поселения ( далее-Администрация) в соответствии с Регламентом работы Администрации Ковылкинского сельского поселения и должностной инструкцией сотрудника, ответственного за работу телефона «горячей линии».

2.2.  Телефонные обращения граждан, поступившие в Администрацию, 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.

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

При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению Администрации, специалист 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 орган местного самоуправления по принадлежности. Заявителю сообщается, куда направлен его запрос для рассмотрения, срок и порядок получения ответа. В журнале учета производится соответствующая запись с указанием органа местного самоуправления, 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.

1. Требования, предъявляемые к ведению телефонного разговора

3.1.    Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Адмиинистрации, 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 Администрации.

Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации, как Администрации, 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.

1. Заключительные положения

4.1. По итогам каждого квартала, полугодия, года проводится анализ телефонных обращений граждан, информируется руководство Администрации Ковылкинского сельского поселения о количестве, характере и причине поступивших телефонных обращений граждан, принятых мерах по их рассмотрению.

 4.2. Журналы учета и материалы, связанные с телефонными обращениями граждан, хранятся в соответствии с правилами делопроизводства в 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 Ковылкинского сельского поселения.