

МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

28.04.2012

№ 363

г. Ростов-на-Дону

О работе телефона «горячей линии»

С целью повышения эффективности работы по противодействию коррупции в сфере образования Ростовской области

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке приема обращений граждан, поступающих на телефон «горячей линии» по противодействию коррупции министерства общего и профессионального образования Ростовской области (приложение).
2. Назначить заместителя начальника организационного отдела Дубровина В.В. ответственным за работу с телефонными обращениями граждан по «горячей линии».
3. Начальнику организационного отдела (Степаносову А.Р.) внести соответствующие изменения в должностной регламент заместителя начальника организационного отдела и организовать работу по приему сообщений граждан на телефон «горячей линии» по противодействию коррупции в соответствии с положением, утвержденным настоящим приказом.
4. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на начальника управления кадровой и организационно-методической работы Маевского В.Ю.

Министр

Л.В.Балина

Приказ подготовлен  
организационным отделом,  
начальник отдела Степаносов А.Р.

Приложение  
к приказу минобразования  
Ростовской области  
от 28.04.2012 № 363

Положение  
о порядке приема обращений граждан, поступающих на телефон «горячей  
линии» по противодействию коррупции министерства общего и  
профессионального образования Ростовской области

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефона «горячей линии» по противодействию коррупции министерства общего и профессионального образования Ростовской области (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. Аппарат телефона «горячей линии» установлен в организационном отделе министерства общего и профессионального образования Ростовской области (кабинет № 17), расположенном по адресу: г. Ростов-на-Дону, пер. Доломановский 31, телефон «горячей линии»: 240-41-91.

1.4. Прием обращений граждан по телефону «горячей линии» осуществляется ежедневно (кроме праздничных дней) с понедельника по четверг, с 9.00 до 18.00, в пятницу – до 17.00.

1.5. Информация о функционировании и режиме работы телефона «горячей линии» доводится до сведения населения Ростовской области через средства массовой информации путем размещения на официальном сайте министерства общего и профессионального образования Ростовской области (далее – министерство) [www.rostobr.ru](http://www.rostobr.ru) в сети Интернет и на информационных стендах.

1.6. Работник организационного отдела министерства, ответственный за работу с телефонными обращениями граждан по «горячей линии» (далее - специалист), 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. Прием телефонных обращений граждан осуществляется в кабинете 17 министерства в соответствии с настоящим Положением и должностным регламентом специалиста, ответственного за работу телефона «горячей линии».

2.2. Телефонные обращения граждан, поступившие в министерство, 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 министерства, специалист дает разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.4. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению министерства, а также невозможности ответа на поставленный в телефонном обращении вопрос, обращение оформляется с последующей переадресацией его в другой государственный 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.

2.5. 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.

2.6. Принятое телефонное сообщение оформляется специалистом министерства, ответственным за работу телефона «горячей линии», в письменном виде как обращение гражданина с пометкой «получено по «горячей линии» *дата, время*» и направляется на рассмотрение министру. Дальнейшая работа с ним осуществляется в порядке, предусмотренном для рассмотрения письменных обращений граждан.

### 3. ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ВЕДЕНИЮ ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА

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

Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации, как министерству, 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 каждого квартала, полугодия, года организационный отдел проводит анализ телефонных обращений граждан, информирует руководство министерства 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 министерстве 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 министерство, без их согласия не допускается.

4.4. Жалобы граждан на результаты рассмотрения их телефонных обращений, действия (бездействия) должностных лиц и работников министерства в связи с рассмотрением обращений граждан направляются министру общего и профессионального образования Ростовской области.