

Положение о порядке приема обращений граждан, поступающих на телефон «горячей линии» по противодействию коррупции ГКОУ РО Ростовской школы-интерната № 41

"Горячая линия"

(863) 223-42-55

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефона «горячей линии» по противодействию коррупции ГКОУ РО Ростовской школы-интерната № 41 (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» с автоматическим фиксированием телефонных звонков установлен в кабинете заместителей директора ГКОУ РО Ростовской школы-интерната № 41, расположенном по адресу: г.Ростов-на-Дону, пер. Днепровский, телефон 223-42-55.

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

II. ПОРЯДОК ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ПО ТЕЛЕФОНУ «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»

2.1. Прием телефонных обращений граждан по телефону «горячей линии» осуществляется лицом, ответственным за профилактику коррупционных правонарушений.

2.2. Телефонные обращения граждан, поступившие по телефону «горячей линии», 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 ГКОУ РО Ростовской школы-интерната № 41, специалист дает разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.4. 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.

III. ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ВЕДЕНИЮ ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА

3.1. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Учреждения 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 службы.

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