

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке приема, регистрации и учета обращений граждан, поступающих на телефон доверия ГКУ СО «Клетский ЦСОН»

1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы «телефона доверия ГКУ СО «Клетский ЦСОН» по противодействию коррупции (далее – «телефон доверия»), приема, регистрации и учета поступивших на него обращений по вопросам противодействия коррупции.

2. Работа с обращениями граждан, поступившими по «телефону доверия», осуществляется в соответствии с настоящим Положением, федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

3. Прием обращений граждан по «телефону доверия» 8 (84466)4-16-68 осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней с 8:00 до 12:00 часов; с 13:00 до 16:12 часов.

4. Телефонные обращения граждан, поступившие на «телефон доверия», подлежат обязательной регистрации в соответствующем журнале учета, где указывается фамилия, имя, отчество гражданина, краткое содержание его вопроса, и результат рассмотрения.

6. Рассмотрение информации граждан осуществляется после представления ими персональных данных (фамилия, имя, отчество, номер домашнего либо мобильного телефона) и изложения сути обращения.

7. Телефонные обращения граждан, в которых обжалуются судебные решения, не рассматриваются.

8. Не рассматриваются обращения граждан без предоставления ими персональных данных, указанных в п.6.

9. На «телефон доверия» по вопросам противодействия коррупции принимается и рассматривается информация о фактах:

- Коррупционных проявлений в действиях работников ГКУ СО «Клетский ЦСОН».

- Несоблюдения требований к служебному поведению и возникновения конфликта интересов.

- Обращений к работникам ГКУ СО «Клетский ЦСОН», в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений.

10. Принятое телефонное сообщение оформляется в журнале регистрации сообщений поступающих на «телефон доверия» (приложение № 1) .Срок рассмотрения – в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

11. Ответ на обращение может быть дан в устной форме в ходе телефонного разговора с заявителем, о чем в журнале учета делается соответствующая запись.

12. Ответ на обращение, направленный заявителю, является ответом на сообщение, поступившее на «телефон доверия ГКУ СО «Клетский ЦСОН» по противодействию коррупции».

13. Ответ на телефонный звонок предоставляется в доброжелательном тоне. Речь должна носить официально-деловой характер. Недопустимо употребление просторечий, междометий, односложных ответов.

14. Гражданам следует предложить назвать свою фамилию, имя, отчество, контактный номер телефона, почтовый адрес, по которому, при необходимости, может быть направлен ответ.

15. Телефонный разговор не должен прерываться отвлечением на другой звонок и другие обстоятельства.

16. Журналы учета и материалы проверок, связанные с телефонными обращениями граждан, хранятся в соответствии с правилами делопроизводства 3 года, а затем уничтожаются в установленном порядке.

17. Использование и распространение информации о персональных данных и частной жизни граждан, ставшей известной в связи с телефонными обращениями граждан на «телефон доверия», не допускается.

Приложение № 1
к Положению о порядке приема, регистрации
и учета обращений граждан, поступающих на
телефон доверия ГКУ СО «Клетский ЦСОН»

Журнал
регистрации сообщений поступающих на телефон доверия

№ п/п	Дата, время регистрации сообщения	ФИО, абонента представившего сообщение	Адрес, телефон абонента	Краткое содержание обращения	ФИО., должность лица, принявшего сообщение	Подпись лица, принявшего сообщение	Принятые меры
1.							
2.							
3.							