

Выписка из П О Л О Ж Е Н И Я
о порядке приема, регистрации и учета обращений граждан,
поступающих на телефон «Горячая линия Губернатора по борьбе с
коррупцией»

1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефона «горячая линия Губернатора Калининградской области» по противодействию коррупции (далее – «горячая линия»), приема, регистрации и учета поступивших на него обращений по вопросам противодействия коррупции.

2. Работа с обращениями граждан, поступившими на телефон «горячая линия», 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 «горячая линия» в режиме автоинформатора с возможностью записи сообщения осуществляется круглосуточно.

4. Информация о функционировании и режиме работы телефона «горячая линия» доводится до сведения населения Калининградской области через средства массовой информации путем размещения на официальном сайте Правительства Калининградской области: www.gov39.ru в сети Интернет, на информационных стендах и в социальной рекламной продукции.

5. Телефонные обращения граждан, поступившие на телефон «горячая линия», подлежат обязательной регистрации в соответствующем журнале учета в течение трех рабочих дней, где указывается фамилия, имя, отчество гражданина, краткое содержание его вопроса, сведения о направлении сообщения в соответствующие органы исполнительной власти, 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. Принятое телефонное сообщение оформляется сотрудником Управления государственной службы и кадровой работы Правительства Калининградской области.

В журнале учета производится соответствующая запись с указанием органа, в адрес которого направлено обращение. Срок рассмотрения – в

соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

11. Ответ на обращение, направленный заявителю органом-исполнителем, является ответом на сообщение, поступившее на телефон «горячая линия Губернатора Калининградской области по противодействию коррупции».

12. Ответ на телефонный звонок начинается с сообщения автоинформатора о борьбе с коррупцией, анонимности и обязательных требований для организации проведения проверки (персональных данных заявителя). Информация должна излагаться в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне. Речь должна носить официально-деловой характер. Недопустимо употребление просторечий, междометий, односложных ответов.

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

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

15. Журналы учета и материалы проверок, связанные с телефонными обращениями граждан, хранятся в соответствии с правилами делопроизводства в Управлении государственной службы и кадровой работы Правительства Калининградской области 3 года, а затем уничтожаются в установленном порядке.

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

Начальник Управления государственной службы
и кадровой работы Правительства
Калининградской области

С.А. Нестерова