



Утверждаю:
Заведующий МБДОУ
Подгорненский д/с
«Колокольчик»
Приказ № 30 от 02.04.2018г.

Положение о порядке приема обращений граждан, поступающих на телефон «горячей линии» по противодействию коррупции МБДОУ Подгорненский д/с «Колокольчик»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1 Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефона «горячей линии» по противодействию коррупции МБДОУ Подгорненский д/с «Колокольчик» (далее – «горячая линия»), прием 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 МБДОУ Подгорненский д/с «Колокольчик», расположенному по адресу: с.Подгорное, ул.Советская 49, Ремонтненский р-н, Ростовская обл., телефон «горячей линии»:35-4-46.
- 1.4 Прием обращений граждан по телефону «горячей линии» осуществляется ежедневно (кроме праздничных и выходных дней) с понедельника по пятницу с 8.30 до 15.30.
- 1.5 Информация о функционировании и режиме работы телефона «горячей линии» доводится до сведения населения с.Подгорное через средства массовой информации путем размещения на официальном сайте МБДОУ Подгорненский д/с «Колокольчик» <http://kolokolzik.ucoz.ru/> в сети Интернет и на информационных стендах.
- 1.6 Работник МБДОУ Подгорненский д/с «Колокольчик», 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 МБДОУ Подгорненский д/с «Колокольчик», в соответствии с настоящим Положением и должностным регламентом специалиста, ответственного за работу телефона «горячей линии».
- 2.2 Телефонные обращения 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 МБДОУ

Подгорненский д/с «Колокольчик», специалист дает разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

- 2.4 При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению МБДОУ Подгорненский д/с «Колокольчик», а также невозможности ответа на поставленный в телефонном обращении вопрос, обращение оформляется с последующей переадресацией его в другой орган по принадлежности. Заявителю сообщается куда направлен его запрос на рассмотрения, срок и порядок получения ответа. В журнале учета проводится соответствующая запись с указанием исполнителя, 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 МБДОУ Подгорненский д/с «Колокольчик», ответственным за работу телефона «горячей линии», в письменном виде, как обращение гражданина с «пометкой получено по «горячей линии» дата, время» и направляется на рассмотрение заведующему МБДОУ Подгорненский д/с «Колокольчик». 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 МБДОУ Подгорненский д/с «Колокольчик», 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 Управления.
Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации как Управлению, 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, специалист МБДОУ Подгорненский д/с «Колокольчик» проводит анализ телефонных обращений граждан, информирует заведующего МБДОУ Подгорненский д/с «Колокольчик» 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 МБДОУ Подгорненский д/с «Колокольчик» 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 МБДОУ Подгорненский д/с «Колокольчик», без их согласия не допускается.

4.4 Жалобы граждан на результаты рассмотрения обращений, действия (бездействия) должностных лиц и работников МБДОУ Подгорненский д/с «Колокольчик» в связи с рассмотрением обращений граждан направляются заведующему Ремонтненским отделом образования.