



КОМИТЕТ АРХИТЕКТУРЫ И ГРАДОСТРОИТЕЛЬСТВА
ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 05 июля 2017 г.

№ 89-ОД

Волгоград

Об организации работы номера телефона "прямой линии", "телефона доверия" в комитете архитектуры и градостроительства Волгоградской области

В целях реализации Федерального закона от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ "О противодействии коррупции", Национального плана противодействия коррупции на 2016 - 2017 годы, утвержденного Указом Президента Российской Федерации от 01 апреля 2016 г. № 147, постановления Губернатора Волгоградской области от 28 октября 2015 г. № 965 "Об утверждении Программы противодействия коррупции в Волгоградской области на 2016 - 2018 годы", приказываю:

1. Определить в комитете архитектуры и градостроительства Волгоградской области (далее - комитет) номер телефона "прямой линии" с гражданами и организациями по вопросам антикоррупционного просвещения, номер "телефона доверия" для приема обращений граждан и организаций о злоупотреблениях коррупционной направленности в комитете и подведомственному ему учреждению: 30-83-86.

Установить режим работы телефона:

- понедельник - пятница с 08 часов 30 минут до 12 часов 00 минут, с 13 часов 00 минут до 17 часов 30 минут.

2. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших на номер телефона "прямой линии" и номер "телефона доверия".

3. Определить ответственным за прием обращений граждан и организаций о злоупотреблениях коррупционной направленности в комитете и подведомственному ему учреждению, по вопросам антикоррупционного просвещения и за оказание юридической консультативной помощи консультанта отдела правового и кадрового обеспечения Забродину А.С.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

5. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Председатель комитета



Е.Н.Прохорова



УТВЕРЖДЕН

приказом комитета архитектуры
и градостроительства
Волгоградской области
от "05" июля 2017г. № 89-ОД

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших на номер телефона "прямой линии" и номер "телефона доверия"

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших на номер телефона "прямой линии", номер "телефона доверия" в комитет архитектуры и градостроительства Волгоградской области (далее - Положение), устанавливает порядок работы номера телефона "прямой линии" и номера "телефона доверия" по вопросам антикоррупционного просвещения и по фактам коррупционной направленности в комитете архитектуры и градостроительства Волгоградской области (далее - комитет) и подведомственному комитету государственному учреждению (далее - подведомственное учреждение).

1.2. Организация номера телефона "прямой линии" и номера "телефона доверия" представляет собой комплекс мероприятий, обеспечивающих возможность гражданам и организациям обращаться в комитет по телефону с обращениями о фактах коррупции, с которыми они столкнулись в процессе взаимодействия с государственными гражданскими служащими Волгоградской области комитета, а также руководителями и (или) работниками подведомственного учреждения, а также по вопросам антикоррупционного просвещения.

1.3. Правовую основу работы номера телефона "прямой линии" и номера "телефона доверия" составляет действующее федеральное и региональное законодательство.

1.4. Номер телефона "прямой линии", номер "телефона доверия" организован в целях:

- антикоррупционного просвещения граждан и организаций;
- вовлечения гражданского общества в реализацию антикоррупционной политики;
- содействия принятию и укреплению мер, направленных на более эффективное и действенное предупреждение коррупционных проявлений и борьбу с коррупцией;
- формирования нетерпимости по отношению к коррупционным проявлениям;
- оперативного реагирования на факты коррупционных проявлений со стороны государственных гражданских служащих Волгоградской области комитета, руководителей и работников, подведомственного комитету

комитета, руководителей и работников, подведомственного комитету учреждения;

- создания условий для выявления фактов коррупционных проявлений.

1.5. Основными задачами работы номера телефона "прямой линии" и номера "телефона доверия" являются:

- обеспечение оперативного приема, регистрации и рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших на номер телефона "прямой линии" и номер "телефона доверия";

- обработка и направление заявлений и сообщений председателю комитета для принятия решения по поступившему обращению;

- принятие мер реагирования по фактам коррупционных проявлений;

- анализ обращений граждан и организаций, поступивших на номер телефона "прямой линии" и номер "телефона доверия", их учет при разработке и реализации антикоррупционных мероприятий.

1.6. Прием обращений на номер телефона "прямой линии" и номер "телефона доверия" производится по телефону 30-83-86 ежедневно, кроме выходных и праздничных дней.

1.7. Информация о функционировании и режиме работы номера телефона "прямой линии" и номера "телефона доверия" доводится до сведения граждан и организаций через средства массовой информации, размещение на официальном сайте комитета в сети Интернет, на информационных стендах комитета и подведомственного учреждения.

2. Порядок приема и регистрации обращений

2.1. Организацию приема обращений по номеру телефона "прямой линии" и номеру "телефона доверия" осуществляет отдел правового и кадрового обеспечения (далее - отдел).

Прием, регистрация и предварительная обработка поступающих на номер телефона "прямой линии" и номер "телефона доверия" обращений по фактам коррупционной направленности и обращений по вопросам антикоррупционного просвещения производится в порядке, установленном настоящим Положением, ответственным специалистом отдела (далее - специалист отдела), назначенным приказом.

2.2. Рабочее место специалиста отдела должно быть оборудовано телефонным аппаратом, оснащенным гарнитурой (при наличии), а также возможностью осуществления аудиозаписи (при наличии соответствующего оборудования) звонков, необходимой для контроля и разрешения возможных конфликтных ситуаций.

При поступлении звонка специалист отдела (либо автоответчик) в обязательном порядке сообщает позвонившему следующую информацию:

- наименование органа исполнительной власти;

- о работе номера телефона "прямой линии" и номера "телефона доверия" исключительно для информирования о фактах коррупции, с которыми граждане и организации сталкиваются при взаимодействии

с государственными гражданскими служащими комитета, руководителями и работниками подведомственного учреждения, и в целях антикоррупционного просвещения;

- о направлении поступившей информации, содержащей признаки коррупционного правонарушения, согласно постановлению Губернатора Волгоградской области от 22.06.2016 № 410 "О некоторых вопросах реализации законодательства о противодействии коррупции в отношении государственных гражданских служащих Волгоградской области, замещающих должности государственной гражданской службы Волгоградской области в органах исполнительной власти Волгоградской области, и граждан, претендующих на замещение должностей государственной гражданской службы Волгоградской области в органах исполнительной власти Волгоградской области" в правоприменительные органы;

- о записи разговора;

- о согласии на обработку персональных данных.

В дальнейшем при ответе на телефонный звонок специалист отдела обязан:

- назвать фамилию, имя, отчество, замещаемую должность;

- предложить позвонившему представиться (Ф.И.О., адрес);

- предложить позвонившему подтвердить согласие на обработку персональных данных;

- предложить позвонившему изложить суть вопроса.

Специалист отдела, в пределах своей компетенции, дает консультации и разъяснения по поставленным вопросам либо информирует заявителя о необходимости обратиться в компетентные органы (в зависимости от поставленного вопроса).

В случаях, если обращение содержит информацию, не связанную с работой номера телефона "прямой линии" и номера "телефона доверия", позвонившему должно быть разъяснено, куда ему следует обратиться.

2.3. Поступающие обращения непосредственно в момент беседы с заявителем вносятся в Журнал регистрации обращений граждан и организаций, о злоупотреблениях коррупционной направленности, поступивших на номер "телефона доверия", вопросов антикоррупционного просвещения, поступивших на номер телефона "прямой линии" (далее - журнал), который ведется по форме согласно приложению № 1 к настоящему Положению. Параллельно производится заполнение карточки учета обращений, поступивших на номер "телефона доверия", вопросов антикоррупционного просвещения, поступивших на номер телефона "прямой линии", согласно приложению № 2 к настоящему Положению.

2.4. В журнале ведется сквозная нумерация в течение года, начиная с первого числа наступившего года. Допускается ведение журнала как на бумажном носителе, так и в электронном виде. В соответствии

с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 25.08.2010 № 558 "Об утверждении Перечня типовых документов управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием срока хранения" срок хранения журнала составляет 5 лет.

2.5. Анонимные сообщения, не содержащие сведений о гражданине или организации, сообщивших информацию о коррупционных проявлениях, вносятся в журнал и подлежат рассмотрению и проверке в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

2.6. Специалист отдела, отвечающий за работу номера "телефона доверия", номера телефона "прямой линии":

- осуществляет обработку входящей информации, поступающей на номер "телефона доверия", номер телефона "прямой линии";

- подготавливает информацию председателю комитета (либо лицу, исполняющему его обязанности) о характере и содержании обращений;

- ведет журнал учета обращений граждан и организаций, поступивших на номер "телефона доверия", номер телефона "прямой линии";

- осуществляет передачу каждого обращения с визой председателя комитета (либо лица, исполняющего его обязанности) для рассмотрения в соответствующие структурные подразделения комитета, осуществляет контроль за своевременным и полным рассмотрением этих обращений;

- информирует обратившихся граждан и организаций на номер "телефона доверия", номер телефона "прямой линии" о результатах рассмотрения их заявлений, предложений, жалоб.

2.7. Обращения, поступившие на номер телефона "прямой линии" и номер "телефона доверия", которые содержат информацию о фактах коррупции, с которыми граждане и организации сталкиваются при взаимодействии с государственными гражданскими служащими комитета, руководителем и работниками подведомственного учреждения, а также обращения об антикоррупционном просвещении подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и постановлением Губернатора Волгоградской области от 22.06.2016 № 410 "О некоторых вопросах реализации законодательства о противодействии коррупции в отношении государственных гражданских служащих Волгоградской области, замещающих должности государственной гражданской службы Волгоградской области в органах исполнительной власти Волгоградской области, и граждан, претендующих на замещение должностей государственной гражданской службы Волгоградской области в органах исполнительной власти Волгоградской области".

2.8. Государственные гражданские служащие Волгоградской области комитета, работающие с информацией, полученной по номеру телефона

"прямой линии" и номеру "телефона доверия", несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с действующим законодательством.

3. Порядок рассмотрения обращений

3.1. Обращения граждан и организаций, поступившие по номеру телефона "прямой линии" и номеру "телефона доверия", о фактах коррупции, с которыми граждане и организации сталкиваются при взаимодействии с государственными гражданскими служащими Волгоградской области комитета, руководителями и работниками подведомственного учреждения, а также обращения об антикоррупционном просвещении, доводятся специалистом отдела до сведения председателя комитета (либо лица, исполняющего его обязанности) в течение 1 рабочего дня с момента поступления. В соответствии с резолюцией председателя комитета (либо лица, исполняющего его обязанности) обращения передаются исполнителям и подлежат рассмотрению в установленные законодательством сроки.

3.2. По итогам рассмотрения обращения заявителю (при наличии Ф.И.О., адреса) дается письменный ответ. Ответ подписывает председатель комитета (либо лицо, исполняющее его обязанности). При отсутствии информации о заявителе результаты рассмотрения обращения доводятся до сведения председателя комитета (либо лица, исполняющего его обязанности) в виде служебной записки для принятия решения. Результаты рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших на номер телефона "прямой линии" и номер "телефона доверия" вносятся в журнал.

3.3. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

Председатель комитета



Е.Н.Прохорова

Приложение № 1

к Положению
о порядке рассмотрения
обращений граждан
и организаций,
поступивших на номер
телефона "прямой линии"
и номер "телефона доверия"

Журнал регистрации обращений граждан и организаций
о злоупотреблениях коррупционной направленности, поступивших
на номер "телефона доверия", вопросов антикоррупционного
просвещения, поступивших на номер телефона "прямой линии"

№ п/п	Дата поступления обращения, время (час, мин.)	Ф.И.О. обратившегося	Адрес, номер телефона обратившегося	Краткое содержание уведомления	Ф.И.О. сотрудника, зарегистрировавшего обращение	Принятое решение по обращению
1	2	3	4	5	6	7

Председатель комитета



Е.Н.Прохорова

Приложение № 2

к Положению
о порядке рассмотрения
обращений граждан
и организаций,
поступивших на номер
телефона "прямой линии"
и номер "телефона доверия"

Карточка учета обращений граждан и организаций о злоупотреблениях коррупционной направленности, поступивших на номер "телефона доверия", вопросов антикоррупционного просвещения, поступивших на номер телефона "прямой линии" в комитет архитектуры и градостроительства Волгоградской области

Дата, время: _____
(указывается дата, время поступления сообщения на рабочую станцию (число, месяц, год, час., мин.)

Фамилия, имя, отчество: _____
(указывается Ф.И.О. абонента,

либо делается запись о том, что абонент Ф.И.О. не сообщил)

Место проживания: _____
(указывается адрес, который сообщил абонент: почтовый индекс, республика, область, район, населенный пункт, название улицы, дом, корпус, квартира,

либо делается запись о том, что абонент адрес не сообщил)

Контактный телефон: _____
(номер телефона, с которого звонил и/или который сообщил абонент, либо делается запись о том, что телефон не определен и/или абонент номер телефона не сообщил)

Содержание обращения: _____

Обращение принял: _____
(должность, фамилия и инициалы, подпись лица, принявшего сообщение)

Начальник отдела правового
и кадрового обеспечения

Председатель комитета



_____ Ф.И.О.

Е.Н.Прохорова