



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
МИНИСТЕРСТВО ИНВЕСТИЦИЙ И РАЗВИТИЯ  
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

**П Р И К А З**

25.01.2019

№ 21

г. Екатеринбург

**Об утверждении Порядка проведения «прямых телефонных линий» с гражданами в рамках антикоррупционного просвещения по вопросам, отнесенным к сфере деятельности Министерства инвестиций и развития Свердловской области**

В соответствии с Федеральным законом от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», Законом Свердловской области от 20 февраля 2009 года № 2-ОЗ «О противодействии коррупции в Свердловской области», в целях создания дополнительного источника информации, посредством которого будет проводиться познавательное-разъяснительная работа среди населения по вопросам антикоррупционного просвещения, отнесенным к сфере деятельности Министерства инвестиций и развития Свердловской области,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Порядок проведения «прямых телефонных линий» с гражданами в рамках антикоррупционного просвещения по вопросам, отнесенным к сфере деятельности Министерства инвестиций и развития Свердловской области (прилагается).

2. Признать утратившим силу приказ Министерства инвестиций и развития Свердловской области от 11.01.2016 № 3 «Об утверждении Порядка проведения «прямых линий» с гражданами по вопросам антикоррупционного просвещения, отнесенным к сфере деятельности Министерства инвестиций и развития Свердловской области» («Официальный интернет-портал правовой информации Свердловской области» ([www.pravo.gov66.ru](http://www.pravo.gov66.ru)), 2016, 19 января № 7056).

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

4. Настоящий приказ опубликовать на «Официальном интернет-портале правовой информации Свердловской области» ([www.pravo.gov66.ru](http://www.pravo.gov66.ru)) и разместить на официальном сайте Министерства инвестиций и развития Свердловской области ([www.mir.midural.ru](http://www.mir.midural.ru)).

Министр

В.В. Казакова

**УТВЕРЖДЕН**

приказом Министерства инвестиций  
и развития Свердловской области  
от 25.01.2019 № 21

«Об утверждении Порядка проведения  
«прямых телефонных линий»  
с гражданами в рамках  
антикоррупционного просвещения по  
вопросам, отнесенным к сфере  
деятельности Министерства  
инвестиций и развития Свердловской  
области»

**ПОРЯДОК**

**проведения «прямых телефонных линий» с гражданами в рамках  
антикоррупционного просвещения по вопросам, отнесенным к сфере  
деятельности Министерства инвестиций и развития Свердловской области**

**Глава 1. Общие положения**

1. Настоящий Порядок проведения «прямых телефонных линий» с гражданами в рамках антикоррупционного просвещения по вопросам, отнесенным к сфере деятельности Министерства инвестиций и развития Свердловской области (далее – Порядок), определяет правила организации работы проведения «прямых телефонных линий» с гражданами в рамках антикоррупционного просвещения по вопросам, отнесенным к сфере деятельности Министерства инвестиций и развития Свердловской области (далее – Министерство).

2. «Прямая телефонная линия» осуществляется посредством канала телефонной связи ответственными должностными лицами Министерства.

К должностным лицам, ответственным за проведение «прямых телефонных линий» в Министерстве, относятся:

1) Министр инвестиций и развития Свердловской области (далее – Министр);

2) Заместители Министра;

3) руководители структурных подразделений Министерства.

3. «Прямая телефонная линия» проводится в соответствии с графиком проведения «прямых телефонных линий» (далее – график), утвержденным приказом Министерства, но не реже одного раза в месяц.

4. «Прямые телефонные линии» могут быть тематические и нетематические.

При выборе темы учитываются: наиболее часто задаваемые вопросы в обращениях граждан; изменения в законодательстве или вступление в силу

новых федеральных и областных законов, иных нормативных правовых актов Российской Федерации или нормативных правовых актов Свердловской области, непосредственно касающихся деятельности Министерства; меры, направленные на противодействие и профилактику коррупционных проявлений со стороны государственных гражданских служащих Министерства; приближение знаменательных дат.

## Глава 2. Порядок подготовки и проведения «прямых телефонных линий»

5. Ведение «прямой телефонной линии» осуществляется непосредственно ответственным должностным лицом Министерства в дни и часы, установленные графиком.

Организационно-техническое обеспечение деятельности «прямой телефонной линии» осуществляется отделом государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Министерства.

6. График «прямых телефонных линий» составляется ежеквартально, не позднее 25 числа последнего месяца текущего квартала, отделом государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Министерства, и утверждается приказом Министерства.

В графике указываются фамилия, имя, отчество, должность и номер служебного телефона должностного лица, ответственного за проведение «прямой телефонной линии», дата, время начала и окончания «прямой телефонной линии», а в случае проведения тематической «прямой телефонной линии» – ее тематика.

7. Утвержденный график доводится до сведения должностных лиц Министерства, включенных в график, и размещается на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.mir.midural.ru](http://www.mir.midural.ru)) не позднее чем через три рабочих дня после его утверждения.

8. Ответственное должностное лицо не вправе предоставлять информацию, касающуюся персональных данных государственных гражданских служащих Министерства.

9. Ответственное должностное лицо обеспечивает непрерывный прием и ведение учета поступающих звонков по телефону «прямой телефонной линии» посредством заполнения регистрационно-контрольных карточек по форме согласно приложению № 1 к настоящему Порядку.

Для учета в регистрационно-контрольную карточку ответственным должностным лицом заносится следующая информация:

- 1) дата и время поступления телефонного обращения гражданина;
- 2) фамилия, имя, отчество обратившегося гражданина, его контактные данные (почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты (при необходимости));
- 3) краткое изложение сути обращения;
- 4) информация об ответе заявителю.

10. При проведении «прямой телефонной линии» ответственное должностное лицо должно соблюдать следующий порядок:

- 1) ответ на телефонный звонок начинать с информации о фамилии и должности ответственного должностного лица, принявшего телефонный звонок;
- 2) информацию на вопрос заявителя излагать в доброжелательном тоне, четко, полно и исчерпывающе в пределах компетенции Министерства;
- 3) в конце беседы обобщить изложенную заявителю информацию. В случае необходимости уточнить, правильно ли воспринята информация, верно ли записаны данные заявителя.

11. В случае если обращение либо отдельно поставленные в нем вопросы, поступившие в ходе «прямой телефонной линии», не относятся к компетенции Министерства, гражданину разъясняется в какой государственный орган, орган местного самоуправления или иную организацию в соответствии с их компетенцией, ему необходимо обратиться.

12. Ответственное должностное лицо вправе оставить без ответа по существу анонимные обращения граждан, вопросы, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

13. В случае, если обращение гражданина требует детальной проработки, оно подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с обязательным направлением заявителю письменного ответа.

14. Ответственность за организацию работы с обращениями, поступившими в ходе «прямой телефонной линии», а также осуществление контроля за их рассмотрением возлагается на должностных лиц, проводивших «прямую телефонную линию» согласно утвержденному графику.

### **Глава 3. Порядок оформления результатов проведения «прямых телефонных линий»**

15. В течение одного дня после проведения «прямой телефонной линии» ответственное должностное лицо сдает в отдел государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Министерства заполненные регистрационно-контрольные карточки с информацией о принятых обращениях граждан и проведенных консультациях либо служебную записку, подтверждающую факт отсутствия телефонных звонков в ходе проведения «прямой телефонной линии».

16. Государственный гражданский служащий отдела государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Министерства, на которого возложены обязанности по организации мероприятий по противодействию коррупции в Министерстве, (далее – ответственный специалист) переносит сведения из регистрационно-контрольных карточек в специальный журнал учета «прямых телефонных линий», который должен быть

прошит и пронумерован, а также заверен оттиском печати Министерства. Структура журнала определена в приложении № 2 к настоящему Порядку.

Журнал хранится в отделе государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Министерства.

17. Ответственный специалист отдела государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Министерства в течение трех рабочих дней после проведения «прямой телефонной линии» обобщает информацию о результатах проведения «прямой телефонной линии» и обеспечивает ее размещение для всеобщего сведения на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.mir.midural.ru](http://www.mir.midural.ru)) и, по возможности, в средствах массовой информации.

Приложение № 1  
к Порядку проведения «прямых  
телефонных линий»  
с гражданами в рамках  
антикоррупционного просвещения по  
вопросам, отнесенным к сфере  
деятельности Министерства инвестиций  
и развития Свердловской области

**Регистрационно-контрольная карточка  
обращения, поступившего по «прямой телефонной линии» в рамках  
антикоррупционного просвещения по вопросам, отнесенным к сфере  
деятельности Министерства инвестиций и развития Свердловской области**

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

№ \_\_\_\_\_

время \_\_\_\_\_ часов \_\_\_\_\_ минут

1. Фамилия \_\_\_\_\_

2. Имя \_\_\_\_\_

3. Отчество \_\_\_\_\_

4. Почтовый адрес \_\_\_\_\_

5. Телефон \_\_\_\_\_

6. Адрес электронной почты \_\_\_\_\_

7. Содержание обращения \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

8. Результат рассмотрения \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Подпись и расшифровка подписи должностного лица, ответственного за проведение «прямой линии»

Приложение № 2  
к Порядку проведения «прямых  
телефонных линий»  
с гражданами в рамках  
антикоррупционного просвещения по  
вопросам, отнесенным к сфере  
деятельности Министерства инвестиций  
и развития Свердловской области

**Журнал**  
**учета «прямых телефонных линий» в рамках антикоррупционного**  
**просвещения по вопросам, отнесенным к сфере деятельности Министерства**  
**инвестиций и развития Свердловской области**

| №<br>п/п | Дата и время<br>поступившего<br>обращения в<br>ходе<br>проведения<br>«прямой<br>телефонной<br>линии» | Ф.И.О.,<br>должность<br>лица,<br>проводившего<br>«прямую<br>телефонную<br>линию» | Ф.И.О.<br>гражданина,<br>почтовый<br>адрес,<br>телефон,<br>адрес<br>электронной<br>почты | Содержание<br>обращения | Результат<br>рассмотрения<br>(дан полный<br>исчерпывающий<br>ответ,<br>предложено<br>заявителю<br>обратиться в<br>государственный<br>орган, орган<br>местного<br>самоуправления<br>или иную<br>организацию в<br>соответствии с<br>их<br>компетенцией,<br>вопрос принят<br>для<br>дополнительного<br>изучения, иное) | Приме-<br>чание |
|----------|--|--|--|-------------------------|---|-----------------|
| 1        | 2  | 3  | 4  | 5                       | 6   | 7               |
|          |  |  |  |                         |   |                 |