



МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

**ПРИКАЗ**

30.05.2016

№ 571

г. Ростов-на-Дону

Об организации работы  
телефона «горячей линии»  
по противодействию коррупции

В соответствии с Федеральным законом от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», в связи с кадровыми изменениями в министерстве общего и профессионального образования Ростовской области

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Положение о порядке приема обращений граждан, поступающих на телефон «горячей линии» по противодействию коррупции министерства общего и профессионального образования Ростовской области.
2. Назначить ведущего специалиста отдела кадровой работы и государственной политики в сфере кадрового обеспечения отрасли образования Машенко Инну Сергеевну ответственным за работу с обращениями граждан по телефону «горячей линии» по противодействию коррупции министерства общего и профессионального образования Ростовской области.
3. Признать утратившим силу приказ министерства общего и профессионального образования Ростовской области от 29.04.2016 № 307 «О работе телефона «горячей линии».
4. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. министра



Т.С. Шевченко

Приказ подготовлен отделом  
кадровой работы и государственной  
политики в сфере кадрового обеспечения  
отрасли образования

## ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке приема обращений граждан, поступающих  
на телефон «горячей линии» по противодействию коррупции министерства  
общего и профессионального образования Ростовской области

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефона «горячей линии» по противодействию коррупции министерства общего и профессионального образования Ростовской области (далее соответственно – Положение, телефон «горячей линии», Минобразование Ростовской области), приема, 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 отделе кадровой работы и государственной политики в сфере кадрового обеспечения отрасли образования Минобразования Ростовской области (кабинет № 4), расположенном по адресу: г. Ростов-на-Дону, пер. Долмановский, д. 31, телефон «горячей линии»: +7 (863) 240-67-96.

1.4. Прием обращений граждан по телефону «горячей линии» осуществляется ежедневно (кроме выходных и нерабочих праздничных дней) с понедельника по четверг, с 9:00 до 18:00, в пятницу – с 9:00 до 17:00.

1.5. Информация о функционировании и режиме работы телефона «горячей линии» доводится до сведения населения Ростовской области через средства массовой информации путем размещения на официальном сайте Минобразования Ростовской области <https://minobr.donland.ru/> информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах.

1.6. Государственный гражданский служащий отдела кадровой работы и государственной политики в сфере кадрового обеспечения отрасли образования Минобразования Ростовской области, ответственный за работу с обращениями граждан по телефону «горячей линии» (далее – ответственное лицо), считается уполномоченным лицом и несет ответственность за полноту и правильность рассмотрения телефонных обращений граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## 2. Порядок приема обращений граждан и предоставления информации по телефону «горячей линии»

2.1. Телефонные обращения граждан, поступающие на телефон «горячей линии», подлежат обязательному внесению в журнал регистрации сообщений, поступивших на телефон «горячей линии» по противодействию коррупции (приложение № 1) и оформляются по установленной форме (приложение № 2).

2.2. Не рассматриваются телефонные обращения граждан, в которых обжалуются судебные решения. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению министерства, специалист дает разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться. В случае отказа гражданина от сообщения своих персональных данных звонок считается анонимным и рассмотрению не подлежит.

2.3. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению Минобразования Ростовской области, а также невозможности ответа на поставленный в телефонном обращении вопрос, обращение оформляется с последующей переадресацией его в другой государственный орган по принадлежности. Гражданину сообщается, куда направлен его запрос для рассмотрения, срок и порядок получения ответа. В журнале учета производится соответствующая запись с указанием государственного органа, в адрес которого направлено обращение.

2.4. Предоставление информации гражданам осуществляется после представления ими персональных данных (фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес места жительства, телефон, почтовый адрес, по которому должен быть, при необходимости, направлен ответ и изложения сути обращения.

## 3. Правила служебного поведения ответственного лица при ведении телефонного разговора

3.1. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Минобразования Ростовской области, фамилии и должности лица, принявшего телефонный звонок.

3.2. Информация излагается 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 ответственному лицу.

Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации, как министерству, так и ответственному лицу.

3.3. В конце беседы необходимо сделать обобщение по представленной информации. Если необходимо уточнить, понятна ли информация, верно ли записаны данные гражданина. Первым трубку должен положить звонящий. Если

гражданин получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу, вежливо извинившись, рекомендуется закончить разговор.

3.4. Ответственное лицо несет дисциплинарную, гражданско-правовую, административную или уголовную ответственность в соответствии с действующим законодательством за неисполнение или ненадлежащее исполнение возложенных на него должностных обязанностей; за действия или бездействие, ведущие к нарушению прав и законных интересов граждан; а также сведений, ставших ему известными в связи с исполнением должностных обязанностей в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

#### 4. Заключительные положения

4.1. Журналы учета и материалы, связанные с телефонными обращениями граждан, хранятся в соответствии с правилами делопроизводства в минобразовании Ростовской области 3 года, а затем уничтожаются в установленном порядке.

4.2. Использование и распространение информации о персональных данных и частной жизни граждан, ставшей известной в связи с телефонными обращениями граждан в минобразовании Ростовской области, без их согласия не допускается.

4.3. Жалобы граждан на результаты рассмотрения их телефонных обращений, действия (бездействия) должностных лиц и работников минобразования Ростовской области в связи с рассмотрением обращений граждан направляются министру общего и профессионального образования Ростовской области.

Приложение № 1  
к Положению о порядке приема обращений  
граждан, поступающих на телефон «горячей  
линии» по противодействию коррупции  
министерства общего и профессионального  
образования Ростовской области

**ЖУРНАЛ**  
регистрации сообщений, поступивших на телефон «горячей линии»  
по противодействию коррупции министерства общего и профессионального  
образования Ростовской области

№ п/п	Дата, время регистрации обращения	Краткое содержание обращения	Ф.И.О. абонента (при наличии информации)	Адрес, телефон абонента (при наличии информации)	Ф.И.О. государственного гражданского служащего, обработавшего обращение, подпись

Приложение № 2  
к Положению о порядке приема обращений  
граждан, поступающих на телефон «горячей  
линии» по противодействию коррупции  
министерства общего и профессионального  
образования Ростовской области

ОБРАЩЕНИЕ,  
поступившее на телефон «горячей линии»  
по противодействию коррупции министерства общего и профессионального  
образования Ростовской области

Дата, время:

---

(указывается дата, время поступления обращения на «горячую линию» (число, месяц, год, час, минуты))

Фамилия, имя, отчество:

---

(указывается Ф.И.О. гражданина, либо делается запись о том, что гражданин не сообщил Ф.И.О.)

Место проживания гражданина:

---

(указывается адрес, который сообщил гражданин, либо делается запись о том, что гражданин адрес не сообщил)

Контактный телефон:

---

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

Содержание обращения:

---

---

---

---

---

---

---

Обращение принял:

---

(должность, фамилия и инициалы, подпись лица, принявшего сообщение)