

**АДМИНИСТРАЦИЯ МАТВЕЕВО-КУРГАНСКОГО РАЙОНА  
ОТДЕЛ ОБРАЗОВАНИЯ**

**ПРИКАЗ**

12.05.2012

№ 138

п. Матвеев Курган

О работе телефона «горячей линии»

С целью повышения эффективности работы по противодействию коррупции в сфере образования Матвеево-Курганского района

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Положение о порядке приема обращений граждан, поступающих на телефон «горячей линии» по противодействию коррупции Отдела образования Администрации Матвеево-Курганского района (приложение).

2. Назначить ответственными за работу с телефонными обращениями граждан по «горячей линии» ведущих специалистов Отдела образования Администрации Матвеево-Курганского района:

-Соколову М. В. (рассматривает заявления, обращения граждан по вопросам общего образования);

-Орлову Е. В. (рассматривает заявления, обращения граждан по вопросам дополнительного образования и воспитательной работы);

-Жилину Л. Н. (рассматривает заявления, обращения граждан по вопросам дошкольного образования);

-Гринченко Н. Н. (рассматривает заявления, обращения граждан по вопросам охраны прав детства).

3. Ведущим специалистам Отдела образования Администрации Матвеево-Курганского района Соколовой М. В., Орловой Е. В., Жилиной Л. Н. и Гринченко Н. Н. организовать работу по приему сообщений граждан на телефон «горячей линии» по противодействию коррупции в соответствии с положением, утвержденным настоящим приказом.

4. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Заведующий Отделом образования  
Администрации Матвеево-Курганского района

Г.А.Мась

**Положение**  
о порядке приема обращений граждан, поступающих на телефон «горячей линии»  
по противодействию коррупции Отдела образования Администрации Матвеево-  
Курганского района

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефона «горячей линии» по противодействию коррупции Отдела образования Администрации Матвеево-Курганского района (далее – «горячая линия»), 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. Аппараты телефона «горячей линии» установлены в Отделе образования Администрации Матвеево-Курганского района (кабинет общего и дошкольного образования, кабинет по охране прав детства), расположенном по адресу: п. Матвеев-Курган, ул. 1-я, Пятилетка, 104, телефоны «горячей линии» соответственно: 8(863)41 3-22-77, 8(86341) 2-09-76.

1.4. Прием обращений граждан по телефону «горячей линии» осуществляется ежедневно (кроме праздничных дней) с понедельника по пятницу с 9.00 до 17.00.

1.5. Информация о функционировании и режиме работы телефонов «горячей линии» доводится до сведения населения Матвеево-Курганского района через средства массовой информации путем размещения на официальном сайте Отдела образования Администрации Матвеево-Курганского района (далее – Отдел образования) [www.obr.matveevkurgan.ru](http://www.obr.matveevkurgan.ru) в сети Интернет и на информационных стендах.

1.6. Работники Отдела образования, ответственные за работу с телефонными обращениями граждан по «горячей линии» (далее - специалисты), считаются уполномоченными лицами 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 кабинетах общего и дошкольного образования, по охране прав детства Отдела образования в соответствии с настоящим Положением и должностным регламентом специалиста, ответственного за работу телефона «горячей линии».

2.2. Телефонные обращения граждан, поступившие в Отдел образования, подлежат обязательной регистрации.

Для учета обращений 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 Отдела образования, специалист дает разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.4. 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.

2.5. Принятое телефонное сообщение оформляется специалистом Отдела образования, 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 Отделом образования. 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 Отдела образования, 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 Отдела образования.

Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации, как Отделу образования, 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 кабинеты общего и дошкольного образования и по охране прав детства проводят анализ телефонных обращений граждан, информируют заведующего Отдела образования 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 Отделе образования 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 Отделе образования, без их согласия не допускается.

4.4. Жалобы граждан на результаты рассмотрения их телефонных обращений, действия (бездействия) должностных лиц и работников Отдела образования в связи с рассмотрением обращений граждан направляются заведующему Отделом образования Администрации Матвеево-Курганского района.