



РЕСПУБЛИКА БУРЯТИЯ
УПРАВЛЕНИЕ ИНСПЕКЦИИ ГОСУДАРСТВЕННОГО НАДЗОРА
ЗА ТЕХНИЧЕСКИМ СОСТОЯНИЕМ САМОХОДНЫХ МАШИН
И ДРУГИХ ВИДОВ ТЕХНИКИ - ГОСТЕХНАДЗОР РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ

670034, г. Улан-Удэ, ул. Хахалова 4а, тел./факс 440-340, 449-498

ПРИКАЗ

«13» 03 2013 г.

г. Улан-Удэ

№ 01-21/40

«Об утверждении положения о работе телефона «Горячей линии»

С целью повышения эффективности работы по противодействию коррупции в Гостехнадзоре Республики Бурятия в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 25.12. 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о работе телефона «Горячей линии» для приема сообщений о фактах склонения государственными гражданскими служащими Гостехнадзора Республики Бурятия к совершению коррупционных действий (Приложение №1 являющегося неотъемлемой частью приказа).

2. Васильевой Н.Ф. ознакомить с настоящим приказом личный состав под роспись.

3. Заместителю руководителя Гостехнадзора Республики Бурятия - Ешееву Р.С. по итогам каждого квартала информировать о количестве, характере, причине поступивших телефонных обращений граждан по «Горячей линии» и принятых мерах по их рассмотрению.

4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Руководитель

Гостехнадзора Республики Бурятия

С.П. Мальцев

ПОЛОЖЕНИЕ

о работе телефона «Горячая линия» для приема сообщений о фактах склонения государственными гражданскими служащими Гостехнадзора Республики Бурятия к совершению коррупционных действий

1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефона «Горячая линия» для приема сообщений о фактах склонения государственными гражданскими служащими (далее – гражданские служащие) Гостехнадзора Республики Бурятия к совершению коррупционных действий, с которыми граждане столкнулись в процессе взаимодействия с работниками Гостехнадзора Республики Бурятия (согласно Федеральному закону от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральному закону от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральному закону от 25.12. 2008 г. № 273-ФЗ "О противодействии коррупции».).

2. «Горячая линия» представляет собой комплекс организационных мероприятий и технических средств, обеспечивающих возможность гражданам обращаться в Гостехнадзор Республики Бурятия по телефону с сообщениями о фактах склонения или совершения гражданскими служащими коррупционных действий (далее – факты).

3. Прием сообщений граждан производится по телефону «Горячая линия» **8(33012) 44-03-40 в будние дни с 8-00 до 17-00 часов.**

4. Информация о функционировании и режиме работы телефона «Горячей линии» доводится до сведения граждан через средства массовой информации путем размещения на сайте **www. egov-buryatia.ru** в сети Интернет и на информационных стендах.

5. Государственный служащий ответственный за работу с телефонными обращениями граждан по «Горячей линии», считается уполномоченным лицом и несет установленную законодательством Российской Федерации ответственность за полноту и правильность рассмотрения телефонных обращений граждан.

6. Регистрация и предварительная обработка поступающих на «Горячую линию» сообщений о фактах осуществляется секретарем комиссии по противодействию коррупции в Гостехнадзоре Республики Бурятия.

7. Сообщения, поступившие на телефон «Горячая линия», регистрируются в «Журнале учета сообщений, поступивших на телефон «Горячая линия» (далее - журнал), который прошивается, пронумеровывается и хранится в Гостехнадзоре Республики Бурятия в течение трех лет со дня регистрации в нем последнего сообщения.

8. В журнале указываются:

- 1) порядковый номер поступившего сообщения;
- 2) дата и время принятия сообщения;
- 3) фамилия и инициалы секретаря комиссии;

- 4) фамилия, имя, отчество, адрес, контактный телефон гражданина, позвонившего на «Горячую линию»;
- 5) краткое содержание сообщения;
- 6) подпись секретаря комиссии;
- 7) дата и номер исходящего письма о направлении сведений, содержащихся в сообщении, для проверки в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

9. Регистрации подлежат все сообщения о фактах, поступающие на телефон «Горячая линия».

10. Прием телефонных обращений граждан по телефону «Горячей линии» осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

11. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению Гостехнадзора Республики Бурятия, ответственное лицо дает разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

12. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению Гостехнадзора Республики Бурятия, а также невозможности ответа на поставленный в телефонном обращении вопрос, обращение оформляется с последующей переадресацией его в другой государственный орган по принадлежности. Заявителю 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.

13. 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.

14. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о фамилии и должности ответственного лица, принявшего телефонный звонок с указанием наименования исполнительного органа власти.

15. Гражданам следует предложить назвать свои фамилию, имя, отчество, контактный номер телефона, почтовый адрес, по которому при необходимости должен быть направлен ответ.

16. Информация должна излагаться в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне. Речь должна носить официально-деловой характер. Недопустимо употребление просторечий, междометий, односложных ответов.

17. Телефонный разговор не должен прерываться отвлечением на другой звонок и другие обстоятельства.

18. 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.

19. Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации, как Гостехнадзору Республики Бурятия, так и ответственному лицу.

20. 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.

21. Если заявитель получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу, вежливо извинившись, рекомендуется закончить разговор.

22. Секретарь комиссии, иные государственные служащие Гостехнадзора Республики Бурятия, несут персональную ответственность за распространение конфиденциальных сведений, сведений содержащих персональные данные и иной охраняемой законом информации в соответствии с федеральным законодательством.

23. О поступившем сообщении на телефон «Горячая линия» секретарь комиссии информирует руководителя Гостехнадзора Республики Бурятия в день его регистрации или председателя комиссии (заместителя руководителя Гостехнадзора Республики Бурятия).

24. Руководитель Гостехнадзора Республики Бурятия рассматривает сведения, содержащиеся в сообщении, поступившем на телефон «Горячая линия» и при наличии соответствующих оснований принимает решение о направлении сведений, в правоохранительные органы для организации их проверки.

ТЕЛЕФОН «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» КОМИССИИ ПО
СОБЛЮДЕНИЮ ТРЕБОВАНИЙ К СЛУЖЕБНОМУ
ПОВЕДЕНИЮ ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ

(8 301 2) 44-03-40