



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ «БЕЛОКАЛИТВИНСКИЙ РАЙОН»
АДМИНИСТРАЦИЯ БЕЛОКАЛИТВИНСКОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 18.05.2026 № 481

г. Белая Калитва

**Об организации работы телефона «горячей линии» (телефона доверия)
по противодействию коррупции
в Администрации Белокалитвинского района**

В соответствии с Федеральным законом от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях формирования в обществе нетерпимости к коррупционному поведению, Администрация Белокалитвинского района **п о с т а н о в л я е т**:

1. Организовать работу телефона «горячей линии» (телефона доверия) по фактам коррупции и установить, что обращения, содержащие признаки коррупционных правонарушений, принимаются в Администрации Белокалитвинского района по телефону «горячей линии» (телефона доверия) (86383) 2-56-17.

2. Утвердить Положение о порядке приема обращений граждан, организаций, поступающих на телефон «горячей линии» (телефон доверия) по противодействию коррупции в Администрацию Белокалитвинского района, согласно приложению к настоящему постановлению.

3. Настоящее постановление вступает в законную силу со дня его официального опубликования.

4. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы Администрации Белокалитвинского района по организационной и кадровой работе Василенко Л.Г.

И.о. главы Администрации
Белокалитвинского района



В.Г. Голубов

Приложение
к постановлению
Администрации
Белокалитвинского района
от 18.05.2026 № 781

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке приема обращений граждан,
поступающих на телефон «горячей линии» (телефон доверия) по
противодействию коррупции в Администрацию Белокалитвинского района

1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефона «горячей линии» (телефон доверия) по противодействию коррупции в Администрации Белокалитвинского района (далее – «горячая линия»), приема, регистрации и учета поступивших на него обращений по вопросам противодействия коррупции.

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».

3. Прием обращений граждан по телефону «горячей линии» осуществляется с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00, за исключением перерыва с 13.00 до 13.45, а также выходных и праздничных дней.

4. Информация о функционировании и режиме работы телефона «горячей линии» доводится до сведения населения Белокалитвинского района через информационные ресурсы путем размещения на официальном сайте Администрации Белокалитвинского района в сети Интернет, на информационных стендах.

5. Специалист службы по противодействию коррупции и информированию населения Администрации Белокалитвинского района (далее - специалист по противодействию коррупции), осуществляет работу с телефонными обращениями граждан, поступившими на «горячую линию», несет установленную законодательством Российской Федерации ответственность за полноту и правильность рассмотрения телефонных обращений граждан.

6. Телефонные обращения граждан, поступившие в Администрацию Белокалитвинского района, подлежат обязательной регистрации. Для регистрации обращений граждан на телефон «горячей линии» используется журнал регистрации обращений граждан, организаций, поступивших по телефону «горячей линии» (далее – Журнал), форма которого предусмотрена приложением к настоящему Положению.

7. Анонимные телефонные обращения, а также обращения граждан, в которых обжалуются судебные решения, не рассматриваются. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению специалиста по

противодействию коррупции дается разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению специалиста по противодействию коррупции, а также невозможности ответа на поставленный в телефонном обращении вопрос, обращение оформляется с последующей переадресацией его в другой государственный или муниципальный 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.

9. 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.

10. Принятое телефонное сообщение оформляется специалистом по противодействию коррупции, ответственным за работу "телефона горячей линии", в письменном виде как обращение гражданина с пометкой "получено по "телефону доверия" дата, время и направляется на рассмотрение главе Администрации Белокалитвинского района. Дальнейшая работа с ним осуществляется в порядке, предусмотренном для рассмотрения письменных обращений граждан.

11. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Администрации Белокалитвинского района, фамилии и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

12. Сообщить позвонившему, что "горячая линия" работает исключительно для информирования о фактах коррупции, с которыми граждане сталкиваются при взаимодействии с должностными лицами Администрации Белокалитвинского района.

13. Сообщить гражданину, что конфиденциальность переданных им сведений гарантируется.

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

15. 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 службы. Рекомендуются категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации, как Администрации Белокалитвинского района, так и специалисту.

16. 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.

17. По итогам каждого года специалист службы по противодействию коррупции и информированию населения служебной запиской информирует главу Администрации Белокалитвинского района о количестве, характере и причине поступивших телефонных обращений граждан, принятых мерах по их рассмотрению.

18. Журналы учета и материалы, связанные с телефонными обращениями граждан, хранятся в соответствии с правилами делопроизводства 3 года в службе по противодействию коррупции и информированию населения Администрации Белокалитвинского района, а затем уничтожаются в установленном порядке.

19. Использование и распространение информации о персональных данных и частной жизни граждан, ставшей известной в связи с телефонными обращениями граждан должностным лицам, без их согласия не допускается.

20. Должностные лица, работающие с информацией, полученной по "телефону доверия", несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с Федеральным законом от 02.03.2007 N 25-ФЗ "О муниципальной службе в Российской Федерации".

Заместитель главы Администрации
Белокалитвинского района
по организационной и кадровой работе




Л.Г. Василенко

Приложение
к Положению о порядке приема обращений граждан,
поступающих на телефон «горячей линии» (телефон доверия)
по противодействию коррупции
в Администрацию Белокалитвинского района

ЖУРНАЛ

регистрации обращений граждан, организаций, поступивших по телефону «горячей линии»
в службу по противодействию коррупции и информированию населения Администрации Белокалитвинского района

№ п/п	Дата и время регистра ции	Ф.И.О. гражданина / наименование организации	Адрес места жительства, контактный телефон физического лица / местонахождение, контактный телефон юридического лица	Краткое содержание обращения	Ф.И.О. сотрудника, обработавшего обращение, подпись	Принятые меры
1	2	3	4	5	6	7