

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Иркутский государственный университет путей сообщения»

ПРИКАЗ

11.01.2013 г.

Иркутск

№ 4/1

О порядке приема обращений граждан,
поступающих на круглосуточную
телефонную линию «Нет коррупции».

В соответствии с законом РФ от 25.12.2008 г. № 273-ФЗ
«О противодействии коррупции»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить порядок и журнал учета обращений граждан, поступающих на круглосуточную телефонную линию «Нет коррупции».
2. Ответственными лицами за соблюдением порядка и ведения журнала назначить начальника управления по безопасности и режиму Переломова П.Г. и управляющего делами Аношкину Е.В.
3. Контроль над исполнением приказа оставляю за собой.

Ректор



А.П. Хоменко

УТВЕРЖДАЮ:

Ректор  А.П.Хоменко

“ 11 ” 01 2013 г.

**Порядок приема обращений граждан,
поступающих на круглосуточную телефонную линию «Нет коррупции»**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящий Порядок устанавливает правила работы круглосуточной телефонной линии «Нет коррупции» в Федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего профессионального образования «Иркутский государственный университет путей сообщения» (далее – Университет), правила приема, регистрации и учета поступивших на него обращений по вопросам противодействия коррупции.
- 1.2. Информация о функционировании круглосуточной телефонной линии «Нет коррупции» (3952)638330 доводится до сведения граждан, путем размещения на официальном сайте Университета, на информационных стендах.
- 1.3. Работник Университета, осуществляющий работу с телефонными обращениями граждан, считается уполномоченным лицом и несет установленную законодательством Российской Федерации ответственность за полноту и правильность рассмотрения телефонных обращений граждан.

**II. ПОРЯДОК ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ПО КРУГЛОСУТОЧНОЙ
ТЕЛЕФОННОЙ ЛИНИИ «НЕТ КОРРУПЦИИ»**

- 2.1. Прием телефонных обращений граждан осуществляется на автоответчик, которые прослушиваются ответственными лицами.
- 2.2. Телефонные обращения граждан, поступившие в Университет, подлежат обязательной регистрации. Для учета обращений граждан на круглосуточную телефонную линию «Нет коррупции» используется журнал учета, где указывается фамилия, имя, отчество гражданина, номер контактного телефона, краткое содержание его вопроса и результат рассмотрения (Приложение).
- 2.3. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к вопросам противодействия коррупции, обращение оформляется с последующей переадресацией его в другое структурное подразделение Университета по принадлежности. Заявителю сообщается, куда направлен его запрос для рассмотрения, срок и порядок получения ответа. В журнале учета

производится соответствующая запись с указанием структурного подразделения Университета, которому направлено обращение.

2.4. Предоставление информации гражданам осуществляется после представления ими персональных данных (фамилия, имя, отчество, номер контактного телефона) и изложения сути обращения.

III. ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ВЕДЕНИЮ ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА

3.1. Гражданам следует предложить назвать свою фамилию, имя, отчество, контактный номер телефона.

3.2. Информация должна излагаться в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне. Речь должна носить официально-деловой характер.

IV. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1. По итогам каждого квартала, полугодия, года ответственные лица проводят анализ телефонных обращений граждан, информируют ректора о количестве, характере и причине поступивших телефонных обращений граждан, принятых мерах по их рассмотрению.

4.2. Журнал учета и материалы, связанные с телефонными обращениями граждан, хранятся в соответствии с правилами делопроизводства 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 Университете, без их согласия не допускается.

4.4. Жалобы граждан на результаты рассмотрения их телефонных обращений, действия (бездействия) ответственного лица с рассмотрением обращений граждан направляются ректору Университета.

