

Приложение
к приказу Управления по обеспечению
деятельности мировых судей и юридических
консультаций Чукотского автономного
округа

от 30.12.2019 года № 79 о/д

Регламент приема, регистрации и рассмотрения сообщений граждан и юридических лиц, поступивших по телефону доверия в Управление по обеспечению деятельности мировых судей и юридических консультаций Чукотского автономного округа

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент определяет порядок работы телефона доверия, установленного в Управлении по обеспечению деятельности мировых судей и юридических консультаций Чукотского автономного округа (далее - Управление), и регламентирует действия по организации приема, регистрации, учету и рассмотрению сообщений граждан и юридических лиц, содержащих информацию:

- о фактах коррупционной направленности, с которыми граждане (организации) столкнулись в процессе взаимодействия с должностными лицами Управления;

- о нарушениях гражданскими служащими Кодекса этики и служебного поведения государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Чукотского автономного округа, утвержденного распоряжением Губернатора Чукотского автономного округа от 24.12.2010 года № 197 - рг (далее - Кодекс поведения).

1.2. Телефон доверия представляет собой комплекс организационных мероприятий и технических средств, обеспечивающих возможность гражданам (организациям) обращаться в Управление по телефону с заявлениями о фактах коррупционной направленности, неисполнения служебных обязанностей или превышения служебных полномочий со стороны государственных служащих Управления, а также вымогательства, необоснованных запретов, ограничений, некачественного оказания государственных услуг, нарушения гражданским служащим Кодекса поведения.

1.3. Функции по координации работы телефона доверия осуществляет начальник Управления.

2. Цели и задачи работы телефона доверия

2.1. Телефон доверия создан в целях:

2.1.1. Совершенствования форм и методов работы с индивидуальными и коллективными предложениями, заявлениями и жалобами граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов, вовлечения в реализацию антикоррупционной политики;

2.1.2. Содействия принятию и укреплению мер, направленных на более эффективное и действенное предупреждение коррупционных проявлений и борьбу с коррупцией;

2.1.3. Формирования нетерпимости по отношению к коррупционным проявлениям;

2.1.4. Создания условий для выявления фактов коррупционных проявлений;

2.1.5. Обеспечения добросовестного и эффективного исполнения государственными гражданскими служащими Управления должностных обязанностей, исключения злоупотреблений на государственной гражданской службе;

2.1.6. Преодоления административных барьеров.

2.2. Основными задачами работы телефона доверия являются:

2.2.1. Обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения сообщений граждан (организаций), поступивших по телефону доверия;

2.2.2. Анализ сообщений граждан (организаций), поступивших по телефону доверия, их учет при разработке и реализации антикоррупционных мероприятий в Управлении.

3. Порядок организации работы телефона доверия

3.1. Информация о функционировании и режиме работы телефона доверия доводится до сведения граждан через средства массовой информации, размещение информации на официальном сайте Управления в сети Интернет, на информационных стендах.

3.2. Учет, регистрацию, предварительную обработку и контроль за поступающими по телефону доверия сообщениями осуществляет уполномоченное лицо, отдела административно-организационной, правовой и кадровой работы (далее – уполномоченное лицо).

3.3. Сообщения по телефону доверия принимает уполномоченное лицо (либо в его отсутствие лицо его замещающее) лично.

3.4. При ответе на телефонные звонки уполномоченное лицо обязано:

- сообщить абоненту о том, что телефон доверия Управления работает исключительно для информирования о фактах коррупционной направленности и некачественного оказания услуг, а также о нарушениях гражданскими служащими Управления Кодекса поведения;

- сообщить гражданину о том, что конфиденциальность переданных им сведений гарантируется;

- предложить гражданину изложить суть вопроса;

- по просьбе гражданина сообщить фамилию, имя, отчество, занимаемую должность;

- подробно, в вежливой (корректной) форме информировать (консультировать) обратившихся граждан по интересующим их вопросам;

- принимать все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, при невозможности ответить на поставленный

вопрос гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию;

- не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат и избегать параллельных разговоров с окружающими людьми;

- в случаях, если сообщение гражданина не содержит Информацию о фактах коррупционной направленности и некачественного оказания услуг, позвонившему необходимо разъяснить, куда ему следует обратиться по сути содержащихся в его обращении сведений.

4. Учет и регистрация поступивших сообщений по телефону доверия

4.1. Учету и регистрации подлежат все поступившие по телефону доверия сообщения оформленные по форме (приложение № 1 к Регламенту).

4.2. Регистрация осуществляется в день поступления сообщения в журнале регистрации сообщений, поступающих по телефону доверия (приложение № 2 к Регламенту)

4.3. В случае поступления по телефону доверия сообщения, в котором гражданин использует нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу, уполномоченное лицо вправе отказать в регистрации сообщения.

4.4. В случае поступления повторного обращения гражданина по телефону доверия в период нахождения его сообщения на рассмотрении, такое сообщение объединяется с предыдущим и не подлежит повторной регистрации.

4.5. Ежедневно к концу рабочего времени уполномоченное лицо готовит информацию о поступивших за день сообщениях и направляет его начальнику Управления для визирования, использования для дальнейшей работы или направления в соответствующие органы для принятия мер.

5. Порядок исполнения и сроки рассмотрения сообщений, поступивших по телефону доверия

5.1. Начальник Управления обеспечивает полное, всестороннее объективное рассмотрение поступивших сообщений.

5.1.1. В случае если изложенные в сообщении обстоятельства и факты являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на сообщение с согласия гражданина может быть дан устно по существу поставленных вопросов.

5.1.2. В случае если решение поставленных в сообщении вопросов не входит в компетенцию Управления либо относится к компетенции других государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, информация в течение 3 календарных дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам

с уведомлением гражданина, оставившего сообщение, в случае наличия его координат о переадресации сообщения.

5.1.3. Анонимные звонки (обращения без указания фамилии и почтового адреса, на который должен быть выслан ответ либо уведомление о переадресации обращения), содержащие важную информацию, регистрируются и направляются тем должностным лицам и исполнительным органам государственной власти, в чью компетенцию входит решение вопросов, затронутых в них, но письменный ответ на них не дается.

5.1.4. На сообщение, в котором обжалуется судебное решение, гражданину в течение 7 дней со дня регистрации направляется письменный ответ с разъяснением порядка обжалования судебного решения.

5.1.5. В случае если в сообщении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранними сообщениями, и при этом в сообщении не приводятся новые доводы или обстоятельства, председатель суда вправе принять решение о безосновательности очередного сообщения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, оставивший сообщение.

5.1.6. В случае если ответ по существу поставленного в сообщении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.1.7. Если в поступившем сообщении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, сообщение подлежит незамедлительному направлению в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

5.2. Начальник Управления при рассмотрении обращений:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

- вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить, в случае необходимости, в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменный ответ по существу поставленных в сообщении вопросов, за исключением анонимных сообщений, в срок, установленный в пункте 5.3 настоящего регламента;

- уведомляет гражданина или представителя юридического лица о направлении его сообщения на рассмотрение в другой государственный орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.3. Сообщения, поступившие по телефону доверия, рассматриваются в срок, установленный Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.4. Сообщение гражданина (организации) считается рассмотренным, если по всем поставленным в нем вопросам приняты необходимые меры и в случае наличия координат направлен письменный ответ.

6. Ответственность за нарушение настоящего регламента

6.1. Начальник Управления осуществляет контроль соблюдения сроков рассмотрения сообщений, а также за правильностью ведения журнала приема информации по телефону доверия, о чем делает соответствующую запись в журнале.

6.2. Лица, виновные в нарушении сроков, предусмотренных в пункте 5.3. настоящего регламента, несут ответственность, в том числе дисциплинарную, в соответствии с действующим законодательством.

6.3. Должностные лица, работающие с информацией, полученной по телефону доверия, несут ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с действующим законодательством.

6.4. По всем иным вопросам, не урегулированным настоящим регламентом, следует руководствоваться Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Обращение,
поступившее по телефону доверия по вопросам противодействия коррупции
в Управление по обеспечению деятельности мировых судей и юридических
консультаций Чукотского автономного округа

Дата, время

_____ (указывается дата, время поступления обращения на телефон доверия)

Фамилия, имя, отчество, название организации:

_____ (указывается Ф.И.О. гражданина; название организации, либо делается

_____ запись о том, что гражданин не сообщил Ф.И.О., название организации)

Место проживания гражданина; юридический адрес организации:

_____ (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 определился и/или гражданин номер не сообщил)

Содержание обращения:

Обращение принял:

_____ (должность, фамилия и инициалы, подпись лица, принявшего обращение)

Регистрационный номер в журнале
регистрации обращений _____

Дата регистрации обращения « ___ » _____ 20 ___ г.

Журнал
регистрации сообщений, поступающих по телефону доверия

№ п/п	Дата	Время	Краткое содержание сообщения	Ф.И.О. абонента (при наличии информации)	Адрес, телефон абонента (при наличии информации)	Результат первичного рассмотрения (кому передано для рассмотрения, дата и время, подпись, расшифровка подписи)
1	2	3	4	5	6	7