

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

о порядке приема обращения граждан, поступающих на телефонную «горячую линию» по вопросам противодействия коррупции в муниципальном автономном общеобразовательном учреждении «Средняя школа №2 г.Валдай»

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефонной «горячей линии» по вопросам противодействия коррупции (далее – «горячая линия») в муниципальном автономном общеобразовательном учреждении «Средняя школа №2 г.Валдай» (далее - МАОУ «СШ № 2 г.Валдай»), 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 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.3. Информация о функционировании и режиме работы телефона «горячей линии» доводится до сведения всех граждан через средства массовой информации путем размещения на официальном сайте МАОУ «СШ № 2 г.Валдай» в сети «Интернет», на информационных стендах МАОУ «СШ № 2 г.Валдай».

### **2. Порядок приема обращений граждан и предоставления информации по телефону «горячей линии»**

2.1. Прием телефонных обращений граждан осуществляется секретарем МАОУ «СШ № 2 г.Валдай».

2.2. Телефонные обращения граждан, поступившие к секретарю, 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. Обращения не рассматриваются по существу, если:

в обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

обращение анонимное, не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа;

от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрении обращения.

При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению Отдела, специалист дает разъяснение гражданину, в какой орган и в каком порядке ему следует обратиться.

2.4. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к противодействию коррупции, а также невозможности ответа на поставленный в телефонном обращении вопрос, обращение оформляется с последующей переадресацией его в другой орган по принадлежности. Заявителю сообщается, куда направлен его запрос для рассмотрения, срок и порядок получения ответа. В журнале учета производится соответствующая запись с указанием исполнителя, в адрес которого направлено обращение.

2.5. 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.

### **3. Заключительные положения**

3.1. По итогам каждого квартала комиссия проводит анализ телефонных обращений граждан, информирует директора МАОУ «СШ №2 г.Валдай» о количестве, характере и причине поступивших телефонных обращений граждан, принятых мерах по их рассмотрению.

3.2. Журналы учета и материалы, связанные с телефонными обращениями граждан, хранятся в соответствии с правилами делопроизводства 3 года, а затем уничтожаются в установленном порядке.

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

---