УТВЕРЖДЕН постановлением администрации

городского округа Кинель

от 31.08.2011 г. № 2470

Порядок рассмотрения обращений   
граждан и юридических лиц по вопросам противодействия коррупции, поступивших по телефону «горячей линии»   
в городском округе Кинель Самарской области

1. Организацию приема обращений граждан и юридических лиц по вопросам противодействия коррупции, поступивших по телефону «горячей линии» в городском округе Кинель Самарской области (далее – «горячая линия») осуществляет заместитель руководителя аппарата администрации городского округа Кинель Самарской области (далее – специалист аппарата).

2. Прием обращений граждан и юридических лиц по «горячей линии» производится специалистом аппарата согласно графику работы с 8.00 до 17.00 по телефону 6-25-49, кроме выходных и праздничных дней (обеденный перерыв с 12.00 до 13.00).

3. Специалист аппарата выполняет обязанности, возложенные на него, в соответствии с должностной инструкцией.

4. Информация о гражданине, обратившемся по «горячей линии», его телефон или адрес, содержание обращения заносятся специалистом аппарата в журнал учета установленной формы (допускается ведение электронного журнала) и ставится на контроль.

5. Специалист аппарата в пределах своей компетенции дает консультации и разъяснения по поставленным вопросам либо разъясняет заявителю о необходимости обратиться в другие структурные подразделения администрации городского округа Кинель или территориальные органы федеральных и республиканских органов власти, прокуратуру или в суд (в зависимости от поставленного вопроса).

6. По обращениям, которые требуют дополнительной проверки и проработки специалистом аппарата вносится запись в журнал учета и готовится по истечении суток сопроводительное письмо в структурное подразделение администрации городского округа Кинель для принятия мер и информирования автора, либо для рассмотрения в территориальные органы федеральных органов власти по поставленному в обращении вопросу.   
7. При поступлении жалоб граждан и юридических лиц на решения, действия (бездействие) руководителей структурных подразделений администрации городского округа Кинель, подведомственных организаций и предприятий по данным обращениям по согласованию с Главой администрации городского округа Кинель проводится служебная проверка указанных фактов.

8. В случаях, когда по обращениям граждан и юридических лиц, поступившим по телефону «горячей линии», ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, исполнитель вносит запись в журнал о результатах рассмотрения обращения.

9. Обращение не рассматривается 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;   
- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

- 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 рассмотрения обращения;   
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

10. Специалист аппарата еженедельно проводит подробный анализ поступивших обращений на «горячую линию» и докладывает о результатах руководителю аппарата администрации городского округа.

11. Контроль за полнотой и качеством исполнения функции по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц поступивших на телефон «горячей линии», включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц и возлагается на руководителя аппарата администрации городского округа.   
12. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных служебным регламентом по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц, и принятием решений муниципальными служащими осуществляется руководителями структурных подразделений и Главой администрации городского округа Кинель.

13. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

14. При уходе в отпуск, переводе на иную должность муниципальной службы, увольнении и освобождении от замещаемой должности специалист аппарата обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения руководителю аппарата администрации городского округа.