Утвержден

приказом Уполномоченного

по правам человека

в Республике Алтай

от 27 ноября 2015 года №20

**ПОРЯДОК**

проведения «прямых линий» с гражданами, по вопросам антикоррупционного просвещения и противодействия коррупции отнесенным к сфере деятельности

Аппарата Уполномоченного по правам человека в Республике Алтай

Настоящий порядок определяет организацию проведения «прямых линий» в Аппарате Уполномоченного по правам человека в Республике Алтай (далее – Аппарат) для антикоррупционного просвещения граждан по вопросам, отнесенным к сфере деятельности Аппарата:

* + - 1. Проведение «прямых линий» с гражданами по вопросам антикоррупционного просвещения и противодействия коррупции (далее – «прямые линии») служит дополнительным инструментом информации в Аппарате Уполномоченного по правам человека в Республике Алтай, посредством которого проводиться разъяснительная, познавательная и просветительская работа среди граждан по вопросам противодействия коррупции Республики Алтай, отнесенным к сфере деятельности Аппарата, обеспечит открытость работы в сфере противодействия коррупции.
      2. Проведение «прямых линий» осуществляется в соответствии с графиком проведения «прямых линий» по вопросам антикоррупционного просвещения граждан, отнесенным к сфере деятельности Аппарата. График составляется на календарный год, с учетом Поручения Главы Республики Алтай, Председателя Правительства Республики Алтай от 19 ноября 2015 года № ПГ-З76, определившим Единые дни проведения «прямых линий» в государственных органах и муниципальных образованиях Республики Алтай. График утверждается приказом Аппарата.
      3. Утвержденный график проведения «прямых линий» размещается на информационном стенде в помещении, занимаемом Аппаратом, и на официальном сайте Аппарата в разделе «Противодействие коррупции».
      4. Не менее чем за 15 дней до проведения «прямой линии» на официальном сайте размещается информационный баннер с анонсом о дате и времени проведения Аппаратом «прямой линии» и контактных телефонах. Кроме этого, население Республики Алтай информируется о дате и времени проведения «прямой линии» через иные средства массовой информации.
      5. Организацию работы «прямой линии» в Аппарате осуществляет ответственные сотрудники Аппарата (далее - ответственные сотрудники), которые обеспечивает своевременный прием и ведение учета поступивших звонков по телефону (телефонам) «прямой линии».
      6. Сотрудникам, ответственным  за работу "прямой линии", запрещается:
      * покидать рабочее место во время работы "прямой линии";
      * давать информацию, касающуюся персональных данных служащих Аппарата.
      1. Поступившие на телефон «прямой линии» сообщения регистрируются, как письменные сообщения граждан и заносятся в журнал. Для учета в журнал заносится следующая информация:
* дата и время поступления обращения гражданина;
* фамилия, имя, отчество обратившегося гражданина, его контактные данные (телефон, адрес электронной почты, почтовый адрес (при необходимости);
* краткое изложение сути обращения;
* информация об ответе заявителю.
  + - 1. В случае если обращение гражданина требует детальной проработки, либо получено сообщение о факте коррупции, оно подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с обязательным направлением заявителю письменного ответа.
      2. При проведении "прямой линии" ответственные работники должны соблюдать следующий порядок:
      * ответ на телефонный звонок начинать с информации о фамилии и должности ответственного сотрудника, принявшего телефонный звонок;
      * информацию на вопрос заявителя излагать в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне;
      * в конце беседы обобщить изложенную заявителю информацию. В случае необходимости уточнить, правильно ли воспринята информация, верно ли записаны данные заявителя.
      1. Ответственные сотрудники имеют право не отвечать на анонимные обращения граждан, а также на вопросы, содержащие нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу ответственного сотрудника, а также членам его семьи.
      2. В течение 7 дней после проведения «прямой линии» ответственный за профилактику коррупционных и иных правонарушений Аппарата, обобщает информацию о проведении «прямой линии». Обобщенная информация размещается на официальном сайте Аппарата в разделе «Противодействие коррупции».