|  |  |
| --- | --- |
|  | C:\Documents and Settings\admin\Рабочий стол\МИРЭА_ЭМБЛЕМА_приказ.JPG |
| МИНОБРНАУКИ РОССИИ | | |
| Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  высшего образования  **«Московский технологический университет»**  **МИРЭА**  Система менеджмента качества обучения | | |

**УТВЕРЖДЕНО**

приказом Университета

от «25» мая 2016 г. № 848

**Положение   
о порядке приема обращений, поступающих от граждан на телефон «горячей линии» по противодействию коррупции в деятельности МИРЭА**

СМКО МИРЭА 6.2.2./02 П.10-15

**15 100 96652**

Москва 2016 г.

1. **Общие положения**
   1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефона «горячей линии» по противодействию коррупции в деятельности МИРЭА (далее – «горячая линия»), приема, регистрации и учета поступивших на него обращений по вопросам противодействия коррупции.
   2. Работа с обращениями, поступившими на телефон «горячей линии», осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 25 октября 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции».
   3. Комплект аппаратуры «горячей линии» с автоматическим фиксированием телефонных звонков и ведением архива обращений граждан устанавливается (размещается) в кабинете Р-105, расположенном по адресу: Москва, пр-т. Вернадского, д. 86, телефон: 8 (499) 600-89-32.
   4. Прием обращений граждан по телефону «горячей линии» осуществляется в рабочие дни с понедельника по пятницу с 9.00 до 17.00.
   5. Информация о функционировании и режиме работы телефона «горячей линии» доводится до сведения граждан через средства массовой информации либо путем размещения на официальном сайте МИРЭА: https://www.mirea.ru/ в сети Интернет.
2. **Порядок приема обращений граждан и предоставления информации по телефону «горячей линии»**
   1. Прием телефонных обращений граждан осуществляется в кабинете Р-105 по телефону: 8 (499) 600-89-32 в соответствии с настоящимПоложением и должностной инструкцией работника МИРЭА, ответственного за прием обращений, поступающих от граждан на телефон «горячей линии» (далее – ответственный работник).
   2. Телефонные обращения, поступившие на «горячую линию», подлежат обязательной регистрации.

Для учета обращений граждан на «горячую линию» используется Журнал учета обращений на «горячую линию» (далее – журнал), который прошивается и пронумеровывается, и в котором указывается:

* + 1. Порядковый номер поступившего обращения.
    2. Дата и время принятия обращения.
    3. Фамилия и инициалы работника, принявшего обращение.
    4. Фамилия, имя, отчество, адрес, контактный телефон гражданина, позвонившего на «горячую линию».
    5. Краткое содержание обращения.
    6. Подпись работника, принявшего обращение.
    7. Результат рассмотрения обращения, в том числе дата и номер исходящего письма с ответом на обращение.
    8. Дата и номер исходящего письма о направлении сведений, содержащихся в обращении, для проверки в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией (при необходимости).
  1. Регистрации подлежат все обращения на телефон «горячей линии» МИРЭА по фактам коррупционной направленности.
  2. Не рассматриваются телефонные обращения граждан, в которых обжалуются судебные решения.

При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению МИРЭА, ответственный работник дает разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

* 1. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению МИРЭА, а также невозможности ответа на поставленный в телефонном обращении вопрос, обращение оформляется с последующей переадресацией его в другой государственный орган или организацию по принадлежности. Заявителю сообщается, куда направлен его запрос для рассмотрения, срок и порядок получения ответа. В журнале производится соответствующая запись с указанием государственного органа или организации, в адрес которых направлено обращение.
  2. Ответ на обращение 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. Ответственный работник, осуществляющий работу с телефонными обращениями граждан (в объеме, установленном его должностной инструкцией), несет установленную законодательством Российской Федерации ответственность за полноту и правильность рассмотрения телефонных обращений граждан.

Ответственный работник также несет ответственность за соблюдение конфиденциальности персональных данных гражданина и иных полученных сведений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1. **Требования, предъявляемые к ведению телефонного разговора**
   1. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании подразделения МИРЭА, фамилии и должности работника, принявшего телефонный звонок.
   2. Гражданам следует предложить назвать свои фамилию, имя, отчество, контактный номер телефона, почтовый адрес, по которому при необходимости должен быть направлен ответ.
   3. Информация должна излагаться в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне. Речь должна носить официально-деловой характер. Недопустимо употребление просторечий, междометий, односложных ответов.

Телефонный разговор не должен прерываться отвлечением на другой звонок и другие обстоятельства.

В случае, когда звонящий гражданин настроен агрессивно, допускает употребление в речи нецензурных либо оскорбительных выражений, угрожает жизни, здоровью и имуществу работника, а также членам его семьи, необходимо, не вступая в пререкания с ним, официальным тоном дать понять, что разговор в подобной форме не может продолжаться и сообщить гражданину о недопустимости злоупотребления правом, при этом инициатива стереотипа поведения должна принадлежать работнику МИРЭА.

Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации как МИРЭА, так и работнику.

* 1. В конце беседы необходимо сделать обобщение по представленной информации. Если необходимо, уточнить, понятна ли информация, верно ли записаны данные гражданина. Первым трубку должен положить звонящий гражданин.

Если гражданин получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу, вежливо извинившись, рекомендуется закончить разговор.

1. **Заключительные положения**
   1. По итогам каждого квартала, полугодия, года ответственный работник проводит анализ телефонных обращений граждан, информирует проректора, ответственного за организацию работы по противодействию коррупции в деятельности МИРЭА, о количестве и характере поступивших телефонных обращений граждан, принятых мерах по их рассмотрению.
   2. Журнал учета и материалы, связанные с телефонными обращениями граждан, хранятся в соответствии с действующей Инструкцией по делопроизводству в МИРЭА 3 года со дня регистрации в журнале последнего обращения, а затем уничтожаются в установленном порядке.
   3. Использование и распространение информации о персональных данных и частной жизни граждан, ставшей известной в связи с телефонными обращениями граждан в МИРЭА, без их согласия не допускаются, за исключением случаев, установленных действующим законодательством Российской Федерации.
   4. Жалобы граждан на результаты рассмотрения их телефонных обращений, действия (бездействия) должностных лиц и работников МИРЭА в связи с рассмотрением обращений граждан направляются ректору МИРЭА в печатном виде.