



МИНИСТЕРСТВО ПРОМЫШЛЕННОСТИ И НАУКИ  
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

от 12.12 2014 г.

г. ЕКАТЕРИНБУРГ

№ 430

*Об организации проведения «прямых телефонных линий»  
в Министерстве промышленности и науки Свердловской области*

В соответствии с Федеральным законом от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», в целях реализации Программы по антикоррупционному просвещению на 2014–2016 годы, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 14.05.2014 № 816-р, Плана работы органов государственной власти Свердловской области по противодействию коррупции на 2014–2015 годы, утвержденного распоряжением Губернатора Свердловской области от 02.04.2014 № 88-РГ,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Порядок работы «прямых телефонных линий» для приема сообщений граждан и юридических лиц в Министерстве промышленности и науки Свердловской области (прилагается).

2. Структурным подразделениям Министерства промышленности и науки Свердловской области (далее – Министерство) ежеквартально в срок до 10 числа месяца, предшествующего отчетному периоду, направлять в отдел государственной службы, кадров, правовой и организационной работы предложения в график проведения «прямых телефонных линий».

3. Отделу государственной службы, кадров, правовой и организационной работы (Е.В. Колобова):

1) ежеквартально в срок до 20 числа месяца, предшествующего отчетному периоду, формировать график проведения «прямых телефонных линий»;

2) ежеквартально в срок до 25 числа месяца, предшествующего отчетному периоду, размещать график проведения «прямых телефонных линий» на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Заместителя Министра промышленности и науки Свердловской области В.В. Казакову.

5. Настоящий приказ опубликовать на «Официальном интернет-портале правовой информации Свердловской области ([www.pravo.gov66.ru](http://www.pravo.gov66.ru))».

Министр

А.В. Мисюра

Утвержден  
приказом Министерства  
промышленности и науки  
Свердловской области  
от 12 декабря 2014 года № 430  
«Об организации проведения «Прямых  
телефонных линий» в Министерстве  
промышленности и науки  
Свердловской области»

**ПОРЯДОК**  
**работы "Прямых телефонных линий" для приема сообщений**  
**граждан и юридических лиц в Министерстве промышленности и науки**  
**Свердловской области**

1. Настоящий Порядок определяет организацию работы "Прямых телефонных линий" для консультации граждан и юридических лиц по вопросам, отнесённым к компетенции Министерства промышленности и науки Свердловской области (далее - Министерство).

2. Проведение «Прямых телефонных линий» предназначено для осуществления познавательного-разъяснительной работы с гражданами и юридическими лицами по вопросам законодательства Российской Федерации, регулирующего вопросы противодействия коррупции, предоставления Министерством государственных услуг, а также иным вопросам, отнесенным к сфере деятельности Министерства.

3. Проведение «прямых телефонных линий» осуществляется в соответствии с графиком, утверждаемым ежеквартально приказом Министерства. График проведения «прямых телефонных линий» оформляется в соответствии с приложением № 1 к настоящему Порядку.

В графике указывается:

фамилия, имя, отчество, должность лица, ответственного за проведение «прямой телефонной линии»;

дата проведения «прямой телефонной линии»;

время проведения «прямой телефонной линии»;

тема проведения «прямой телефонной линии»;

номер телефона.

4. Принятые сообщения на «прямую телефонную линию» Министерства регистрируются в журнале регистрации сообщений, поступивших на «прямую телефонную линию» Министерства, оформленном в соответствии с приложением № 2 к настоящему Порядку.

В Журнале указываются:

порядковый номер поступившего сообщения;

дата и время поступления сообщения;

фамилия, имя, отчество,

краткое содержание сообщения;

адрес места жительства, телефон, наименование и организационно-правовая форма, адрес (местонахождение) юридического лица (фамилия, имя, отчество его представителя), контактный телефон (при необходимости дальнейшей проработки вопроса и подготовки официального ответа);

фамилия, имя, отчество гражданского служащего, принявшего сообщение; результаты.

При необходимости дальнейшей проработки вопроса государственный гражданский служащий Министерства, ответственный за проведение «прямой телефонной линии», записывает контактные данные заявителя. Данный вопрос направляется на рассмотрение в соответствии с порядком и сроками, установленными законодательством Российской Федерации об обращениях граждан.

5. Перед сообщением информации о фактах коррупционных проявлений со стороны гражданских служащих гражданами и представителями юридических лиц сообщаются свои персональные данные (фамилия, имя, отчество, адрес места жительства, телефон (для физических лиц); наименование и организационно-правовая форма, адрес (местонахождение) юридического лица (фамилия, имя, отчество его представителя), контактный телефон. В случае отказа заявителя от сообщения своих персональных данных звонок считается анонимным и рассмотрению не подлежит.

6. Информация о фактах коррупционных проявлений гражданскими служащими, поступившая на «прямую телефонную линию» Министерства, государственным гражданским служащим, ответственным за работу по профилактике коррупционных и иных правонарушений, в течение одного рабочего дня докладывается Министру промышленности и науки Свердловской области для принятия решения.

7. Государственные гражданские служащие, работающие с информацией о коррупционных проявлениях в Министерстве, обязаны соблюдать конфиденциальность полученной на «прямую телефонную линию» Министерства информации.

8. В течение одного дня после проведения «прямой телефонной линии» структурными подразделениями Министерства, ответственным за проведение «прямой телефонной линии», в отдел государственной службы, кадров, правовой и организационной работы Министерства направляется информация о принятых сообщениях в соответствии с приложением № 2 к настоящему Порядку. Результаты рассмотрения вышеуказанных сообщений и информация о принятых по ним мерах направляется в отдел государственной службы, кадров, правовой и организационной работы в течение 30 дней со дня поступления обращения.

9. Государственный гражданский служащий Министерства при проведении «прямой телефонной линии» обязан руководствоваться следующими принципами:

1) ответ на телефонный звонок начинается с информации о фамилии и должности государственного гражданского служащего, принявшего телефонный звонок;

2) информация излагается в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне;

3) в конце беседы делается обобщение по представленной информации. В случае необходимости уточняется, правильно ли воспринята информация, верно ли записаны данные заявителя.

Приложение № 1  
к Порядку работы «прямых  
телефонных линий» для приема  
сообщений граждан и юридических  
лиц в Министерстве  
промышленности и науки  
Свердловской области

**ГРАФИК**  
проведения «прямых телефонных линий» для приема сообщений  
граждан и юридических лиц в Министерстве промышленности и науки  
Свердловской области

фамилия, имя, отчество, должность лица, ответственного за проведение «прямой телефонной линии»	дата проведения «прямой телефонной линии»	время проведения «прямой телефонной линии»	тема проведения «прямой телефонной линии»	номер телефона
1	2	3	4	5

Приложение № 2  
к Порядку работы «прямых телефонных  
линий» для приема сообщений  
граждан и юридических лиц  
в Министерстве промышленности и  
науки Свердловской области

**ЖУРНАЛ**  
сообщений, поступивших на «прямую телефонную линию»  
Министерства промышленности и науки Свердловской области

№ п/ п	дата и время поступления сообщения	фамилия имя отчество	краткое содержание сообщения	адрес места жительства, телефон, наименование и организационно-правовая форма, адрес (местонахождение) юридического лица (фамилия, имя, отчество его представителя), контактный телефон (при необходимости дальнейшей проработки вопроса и подготовки официального ответа)	фамилия, имя, отчество гражданского служащего, принявшего сообщение	результаты
1	2	3	4	5	6	7