

«Утвержден»

и.о. председателя  
Азовского городского суда  
Ростовской области

Олефиренко Е.С.  
13 октября 2015 г.



**Порядок  
работы телефона «горячей линии» для приема сообщений  
граждан, общественных организаций и юридических лиц по фактам коррупции в  
Азовском городском суде Ростовской области**

**Общие положения**

1. Настоящий Порядок работы телефона «горячей линии» для приема сообщений граждан, общественных организаций и юридических лиц по фактам коррупции в Азовском городском суде Ростовской области (далее – Порядок) разработан в соответствии с Федеральным законом от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции». Настоящий порядок определяет организацию работы телефона «горячей линии» для приема сообщений граждан, общественных организаций и юридических лиц по фактам коррупции в Азовском городском суде Ростовской области.
2. Телефон «горячей линии» для приема сообщений граждан, общественных организаций и юридических лиц по фактам коррупции в Азовском городском суде Ростовской области (далее - телефон «горячей линии» суда) предназначен для обеспечения гражданам, общественным организациям и юридическим лицам возможности сообщать о фактах коррупции в суде, а именно: конфликта интересов в действиях федеральных государственных гражданских служащих суда; несоблюдения федеральными государственными гражданскими служащими суда ограничений и запретов, установленных законодательством Российской Федерации.
3. Организация работы телефона «горячей линии» суда осуществляется в целях:
  - обеспечения соблюдения федеральными государственными гражданскими служащими суда (далее – гражданские служащие) антикоррупционного поведения, а также своевременного пресечения случаев коррупционного поведения со стороны гражданских служащих;
  - оперативного реагирования на факты коррупционных проявлений в суде, изложенные в сообщениях граждан, общественных организаций и юридических лиц.

**Порядок работы телефона «горячей линии» Азовского городского суда  
Ростовской области**

4. Прием сообщений граждан, общественных организаций и юридических лиц на телефон «горячей линии» суда осуществляется гражданским служащим отдела по противодействию коррупции и юридическим вопросам и производится ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, согласно режиму работы и в соответствии со служебным распорядком суда.
5. Принятые сообщения на телефон «горячей линии» суда регистрируются в журнале регистрации сообщений, поступивших на телефон «горячей линии» суда от граждан, общественных организаций и юридических лиц по фактам коррупции в суде, оформленном по образцу согласно приложению 1 к настоящему Порядку.
6. Перед сообщением информации о фактах коррупционных проявлений со стороны гражданских служащих обратившимся сообщаются свои персональные данные (фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес места жительства, телефон (для физических лиц); наименование и организационно-правовая форма, адрес (местонахождение) юридического лица (общественной организации) (фамилия, имя, отчество его представителя), контактный телефон. В случае отказа заявителя от сообщения своих персональных данных звонок считается анонимным и рассмотрению не подлежит.

7. По телефону «горячей линии» суда осуществляются консультации и разъяснения действующего законодательства в области противодействия коррупции, а также порядка обращения в правоохранительные органы, органы прокуратуры и суды.
8. Информация о фактах коррупционных проявлений гражданскими служащими, поступившая на телефон «горячей линии» суда, в течение одного рабочего дня докладывается председателю суда для принятия решения.
9. Гражданские служащие, работающие с информацией о коррупционных проявлениях в суде, обязаны соблюдать конфиденциальность полученной по телефону «горячей линии» суда информации.
10. Не рассматриваются:
  - анонимные обращения (без указания фамилии гражданина, направившего обращение);
  - обращения, не содержащие почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;
  - обращения, не касающиеся коррупционных действий федеральных государственных гражданских служащих Азовского городского суда Ростовской области
  - обращения, касающиеся коррупционных действий судей.

**Правила служебного поведения гражданского служащего  
при ведении телефонного разговора**

11. Ответ на телефонный звонок начинается с информации о фамилии и должности гражданского служащего, принявшего телефонный звонок.
12. Информация излагается в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне. Речь должна носить официально-деловой характер. В случае, когда звонящий настроен агрессивно, допускает употребление в речи ненормативной лексики, рекомендуется, не вступая в пререкания с заявителем, официальным тоном дать понять, что разговор в подобной форме не допустим, при этом инициатива стереотипа поведения принадлежит гражданскому служащему. Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации как суда, так и гражданского служащего, принявшего сообщение.
13. В конце беседы делается обобщение по предоставленной информации. В случае необходимости уточняется правильно ли воспринята информация, верно ли записаны данные заявителя. Первым трубку кладет звонящий. Если заявитель получил исчерпывающую информацию по своему обращению, но разговор им не прекращен и затрагивает иные вопросы, гражданскому служащему рекомендуется, вежливо извинившись, закончить беседу.