



РАСПОРЯЖЕНИЕ

АДМИНИСТРАЦИИ КРАСНОГВАРДЕЙСКОГО РАЙОНА
БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОРОД БИРЮЧ

« 13 » апреля 20 12

№ 261

О Регламенте работы телефона доверия

Во исполнение распоряжения Губернатора Белгородской области от 03 апреля 2012 года № 212-р «Об утверждении регламента работы телефона доверия в органах исполнительной власти, государственных органах области», в целях вовлечения граждан в реализацию антикоррупционной политики, создания условий для выявления фактов коррупционных проявлений и повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг, обеспечения добросовестного и эффективного исполнения муниципальными служащими района должностных обязанностей, исключения злоупотреблений на муниципальной службе района, на основании общих принципов служебного поведения муниципальных служащих, утвержденных Кодексом поведения муниципального служащего Красногвардейского района:

1. Утвердить Регламент приема, регистрации и рассмотрения сообщения граждан и юридических лиц, поступивших по телефону доверия в администрацию Красногвардейского района, содержащих информацию о фактах коррупционной направленности, качестве оказания государственных и муниципальных услуг, нарушения муниципальным служащим района Кодекса поведения муниципального служащего Красногвардейского района (далее - Регламент, прилагается).

2. Утвердить формы отчета о сообщениях, поступивших по телефону доверия в администрацию Красногвардейского района, и их анализа (прилагаются).

3. Определить номер телефона доверия 8 (47247) 3-23-17.

4. Опубликовать настоящее распоряжение в районной газете «Знамя труда» и разместить на официальном сайте администрации Красногвардейского района <http://www.biryuch.ru>.

5. Контроль за исполнением распоряжения возложить на заместителя главы администрации района – руководителя аппарата главы администрации района Бондаренко Л.В.

Глава администрации
Красногвардейского района



Н. Бровченко

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент определяет порядок работы телефона доверия, установленного в администрации Красногвардейского района (далее – администрация) для приема, регистрации, обработки и рассмотрения обращений граждан и юридических лиц, поступающих на территории района.

1.2. В целях улучшения качества взаимодействия с гражданами (юридическими лицами) администрация Красногвардейского района обеспечивает доступность информации о деятельности органов местного самоуправления района.

1.3. В целях улучшения взаимодействия администрации района с гражданами (юридическими лицами) администрация Красногвардейского района обеспечивает доступность информации о деятельности органов местного самоуправления района.

1.4. Настоящий Регламент определяет порядок работы телефона доверия, установленного в администрации Красногвардейского района (далее – администрация) для приема, регистрации, обработки и рассмотрения обращений граждан и юридических лиц, поступающих на территории района. В целях улучшения взаимодействия администрации района с гражданами (юридическими лицами) администрация Красногвардейского района обеспечивает доступность информации о деятельности органов местного самоуправления района.

1.5. Настоящий Регламент определяет порядок работы телефона доверия, установленного в администрации Красногвардейского района (далее – администрация) для приема, регистрации, обработки и рассмотрения обращений граждан и юридических лиц, поступающих на территории района.

2. Назначение и задачи работы телефонной линии

2.1. Телефон доверия является бесплатным.

2.1.1. Целью работы телефонной линии является обеспечение доступа граждан и юридических лиц к информации о деятельности органов местного самоуправления района, а также о результатах рассмотрения обращений граждан и юридических лиц, поступающих на территории района.

**Утвержден
распоряжением администрации
Красногвардейского района**

от 13 апреля 2012г. № 261

Регламент приема, регистрации и рассмотрения сообщения граждан и юридических лиц, поступивших по телефону доверия в администрацию Красногвардейского района, содержащих информацию о фактах коррупционной направленности, качестве оказания государственных и муниципальных услуг, нарушения муниципальным служащим района Кодекса поведения муниципального служащего Красногвардейского района

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент определяет порядок работы телефона доверия, установленного в администрации Красногвардейского района (далее – администрация района), и регламентирует действия по организации приема, регистрации, учету и рассмотрению сообщений граждан и юридических лиц, содержащих информацию:

- о фактах коррупционной направленности, с которыми граждане (организации) столкнулись в процессе взаимодействия с должностными лицами органов местного самоуправления района;
- о нарушениях муниципальными служащими района Кодекса поведения муниципального служащего Красногвардейского района (далее - Кодекс поведения).

1.2. Телефон доверия представляет собой комплекс организационных мероприятий и технических средств, обеспечивающих возможность гражданам (организациям) обращаться в администрацию района по телефону с заявлениями о фактах коррупционной направленности, неисполнения служебных обязанностей или превышения служебных полномочий со стороны муниципальных служащих, а также вымогательства, необоснованных запретов, ограничений, некачественного оказания услуг, нарушения муниципальными служащим Красногвардейского района Кодекса поведения.

1.3. Функции по координации работы телефона доверия осуществляет аппарат главы администрации Красногвардейского района.

2. Цели и задачи работы телефона доверия

2.1. Телефон доверия создан в целях:

2.1.1. совершенствования форм и методов работы с индивидуальными и коллективными предложениями, заявлениями и жалобами граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов, вовлечения в реализацию антикоррупционной политики;

2.1.2. содействия принятию и укреплению мер, направленных на более эффективное и действенное предупреждение коррупционных проявлений и борьбу с коррупцией;

2.1.3. формирования нетерпимости по отношению к коррупционным проявлениям;

2.1.4. создания условий для выявления фактов коррупционных проявлений;

2.1.5. обеспечения добросовестного и эффективного исполнения муниципальными служащими района должностных обязанностей, исключения злоупотреблений на муниципальной службе района;

2.1.6. преодоления административных барьеров.

2.2. Основными задачами работы телефона доверия являются:

2.2.1. обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения сообщений граждан (организаций), поступивших по телефону доверия;

2.2.2. анализ сообщений граждан (организаций), поступивших по телефону доверия, их учет при разработке и реализации антикоррупционных мероприятий в Красногвардейском районе.

3. Порядок организации работы телефона доверия

3.1. Информация о функционировании и режиме работы телефона доверия доводится до сведения населения через средства массовой информации, размещение информации на официальном сайте администрации Красногвардейского района в сети Интернет, на информационных стендах.

3.2. Учет, регистрацию, предварительную обработку и контроль за поступающими по телефону доверия сообщениями осуществляет уполномоченное лицо, назначенное распоряжением администрации Красногвардейского района (далее - ответственный специалист).

3.3. В рабочее время сообщения по телефону доверия принимает ответственный специалист лично.

3.4. В нерабочее время, в выходные и праздничные дни фиксация звонков по телефону доверия осуществляется при помощи записи на автоответчик.

3.5. При ответе на телефонные звонки ответственный специалист обязан:

- сообщить позвонившему о том, что телефон доверия администрации Красногвардейского района работает исключительно для информирования о фактах коррупционной направленности и некачественного оказания услуг, а также о нарушениях муниципальными служащими Кодекса поведения;

- предупредить граждан о том, что телефонный разговор записывается и консультация по телефону длится не более 5 минут;

- сообщить гражданину о том, что конфиденциальность переданных им сведений гарантируется;

- предложить гражданину изложить суть вопроса;

- по просьбе гражданина сообщить фамилию, имя, отчество, занимаемую должность;
- подробно, в вежливой (корректной) форме информировать (консультировать) обратившихся граждан по интересующим их вопросам;
- принимать все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, при невозможности ответить на поставленный вопрос гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию;
- не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат и избегать параллельных разговоров с окружающими людьми;
- в случаях, если сообщение гражданина не содержит информацию о фактах коррупционной направленности и некачественного оказания услуг, позвонившему необходимо разъяснить, куда ему следует обратиться по сути содержащихся в его обращении сведений.

3.6. Сообщения, поступившие от граждан (организаций) по телефону доверия, подлежат хранению в течение одного года.

4. Учет и регистрация поступивших сообщений по телефону доверия

4.1. Учету и регистрации подлежат все поступившие по телефону доверия сообщения.

4.2. Регистрация осуществляется в день поступления сообщения в журнале приема информации по телефону доверия, где указываются:

4.2.1. порядковый номер поступившего сообщения;

4.2.2. дата регистрации, фамилия, инициалы уполномоченного сотрудника, принявшего сообщение, или указание на принятие звонка автоответчиком;

4.2.3. фамилия, имя, отчество гражданина, представителя юридического лица (или указание на анонимность сообщения);

4.2.4. адрес проживания гражданина, место нахождения юридического лица;

4.2.5. содержание сообщения;

4.2.6. результаты принятия сообщения (кому направлено для дальнейшего рассмотрения, срок рассмотрения и будет ли письменный ответ и т.д.).

4.2.7. результаты рассмотрения сообщения (какие меры приняты, когда направлен ответ заявителю).

4.3. В случае поступления по телефону доверия сообщения, в котором гражданин использует нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу, специалист вправе отказать в регистрации сообщения.

4.4. В случае поступления повторного обращения гражданина по телефону доверия в период нахождения его сообщения на рассмотрении, такое сообщение объединяется с предыдущим и не подлежит повторной регистрации.

4.5. Ежедневно к концу рабочего времени уполномоченный сотрудник готовит информацию о поступивших за день сообщениях и направляет его главе администрации района для визирования, использования для дальнейшей работы или направления в соответствующие органы для принятия мер.

4.6. Ежемесячно в администрации района проводится анализ поступивших по телефону доверия сообщений.

4.7. Ежеквартально вопрос об анализе работы телефона доверия в администрации района рассматривается на заседаниях Совета при главе администрации по противодействию коррупции.

5. Порядок исполнения и сроки рассмотрения сообщений, поступивших по телефону доверия

5.1. Должностное лицо, которому отписано обращение, обеспечивает полное, всестороннее объективное рассмотрение поступивших сообщений:

5.1.1. в случае если изложенные в сообщении обстоятельства и факты являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на сообщение с согласия гражданина может быть дан устно по существу поставленных вопросов.

5.1.2. в случае если решение поставленных в сообщении вопросов не входит в компетенцию администрации района или относится к компетенции нескольких органов государственных власти или их должностных лиц, информация в течение 3 календарных дней со дня регистрации направляется заявителю, оставившему сообщение.

5.1.3. анонимные звонки (обращения без указания фамилии и почтового адреса, на который должен быть выслан ответ либо уведомление о переадресации обращения), содержащие важную информацию, регистрируются и направляются тем должностным лицам, в чью компетенцию входит решение вопросов, затронутых в них, но письменный ответ на них не дается.

5.1.4. на сообщение, в котором обжалуется судебное решение, гражданину в течение 7 дней со дня регистрации направляется письменный ответ с разъяснением порядка обжалования судебного решения.

5.1.5. в случае если в сообщении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее поступившими сообщениями, и при этом в сообщении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава администрации района вправе принять решение о безосновательности очередного сообщения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное сообщение и ранее поступившие сообщения направлялись в администрацию района или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, оставивший сообщение.

5.1.6. в случае если ответ по существу поставленного в сообщении

вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.1.7. если в поступившем сообщении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, сообщение подлежит незамедлительному направлению в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

5.1.8. администрация района или должностные лица, получившие сообщение для рассмотрения в соответствии с компетенцией, обязаны проинформировать орган государственной власти, направивший сообщение, о результатах его рассмотрения.

5.2. Администрация района при рассмотрении обращений:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

- вправе пригласить заявителя для личной беседы, выехать на место, запросить, в случае необходимости, в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменный ответ по существу поставленных в сообщении вопросов, за исключением анонимных сообщений, в срок установленный в пункте 5.3 настоящего Регламента;

- уведомляет гражданина или представителя юридического лица о направлении его сообщения на рассмотрение в другой государственный орган исполнительной власти или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.3. Сроки рассмотрения сообщения:

5.3.1. сообщения, поступившие по телефону доверия, рассматриваются в срок, установленный Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», за исключением случаев предусмотренных в подпункте 5.3.2 настоящего Регламента.

5.3.2. если в резолюции главы администрации Красногвардейского района имеется указание на оперативность рассмотрения сообщения, то сообщение должно быть рассмотрено в срок, не превышающий 10 календарных дней.

5.4. Сообщение гражданина (организации) считается рассмотренным, если по всем поставленным в нем вопросам приняты необходимые меры и в случае наличия координат направлен письменный ответ.

6. Ответственность за нарушение настоящего регламента

6.1. Заместитель главы администрации района - руководитель аппарата главы администрации района осуществляет контроль за соблюдением сроков рассмотрения сообщений, а также правильностью ведения журнала приема информации по телефону доверия, о чем делает соответствующую запись в журнале.

6.2. Лицо, указанное в пункте 3.2 настоящего Регламента, несет ответственность в соответствии действующим законодательством за соблюдение законности при приеме и регистрации сообщений, поступивших по телефону доверия.

6.3. Лица, виновные в нарушении сроков, предусмотренных в пункте 5.3. настоящего Регламента, несут ответственность, в том числе дисциплинарную, в соответствии с действующим законодательством.

6.4. Должностные лица, работающие с информацией, полученной по телефону доверия, несут ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с действующим законодательством.

6.5. По всем иным вопросам, не урегулированным настоящим Регламентом, следует руководствоваться Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

[illegible]

Утвержден
распоряжением администрации
Красногвардейского района
от 13 апреля 2012 № 261

Анализ сообщений, поступивших по телефону доверия
в администрацию Красногвардейского района

за период _____

№ п/п	Принято сообщений, всего	Рассмотрено в администрации района	Передано на рассмотрение в иные органы, всего	Количество фактов, нашедших подтверждение в результате рассмотрения сообщений, всего	Анонимные сообщения, всего
1	2	3	4	5	6