



БЕЛГОРОДСКАЯ ОБЛАСТЬ
АДМИНИСТРАЦИЯ
КРАСНОГВАРДЕЙСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

« 24 » июля 20 26 г.

г. Бирюч

№ 678

**Об утверждении регламента
работы телефона доверия в
Красногвардейском
муниципальном округе
Белгородской области**

В целях вовлечения граждан в реализацию антикоррупционной политики, создания условий для выявления фактов коррупционных проявлений и повышения качества предоставления муниципальных услуг, обеспечения добросовестного и эффективного исполнения муниципальными служащими Красногвардейского муниципального округа Белгородской области должностных обязанностей, исключения злоупотреблений на службе, на основании общих принципов служебного поведения муниципальных служащих, утвержденных распоряжением Главы Красногвардейского муниципального округа Белгородской области от 29 мая 2026 года № 461 «О Кодексе поведения муниципального служащего Красногвардейского муниципального округа»:

1. Утвердить регламент приема, регистрации и рассмотрения сообщений граждан и юридических лиц, поступивших по телефону доверия в Администрацию Красногвардейского муниципального округа Белгородской области, содержащих информацию о фактах коррупционной направленности, качестве оказания муниципальных услуг, нарушения муниципальным служащим Кодекса поведения муниципального служащего Красногвардейского муниципального округа (далее - Регламент, приложение №1).

2. Утвердить формы отчета о сообщениях, поступивших по телефону доверия в Администрацию Красногвардейского муниципального округа Белгородской области, и их анализа (приложения №2, №3).

3. Контроль за исполнением распоряжения возложить на первого заместителя Главы Красногвардейского муниципального округа - руководителя аппарата Администрации Красногвардейского муниципального округа Белгородской области Таранову Н.В.

**Временно исполняющему полномочия
Главы Красногвардейского
муниципального округа
Белгородской области**



Н.В. Таранова

Приложение №1

УТВЕРЖДЕН
распоряжением Администрации
Красногвардейского
муниципального округа
Белгородской области
от « 24 » июля 2026 г.
№ 678

Регламент приема, регистрации и рассмотрения сообщений граждан и юридических лиц, поступивших по телефону доверия в Администрацию Красногвардейского муниципального округа Белгородской области, содержащих информацию о факта коррупционной направленности, качестве оказания муниципальных услуг, нарушения муниципальных служащими Кодекса поведения муниципальных служащих Красногвардейского муниципального округа

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент определяет порядок работы телефона доверия, установленного в Администрации Красногвардейского муниципального округа Белгородской области, и регламентирует действия по организации приема, регистрации, учету и рассмотрению сообщений граждан и юридических лиц, содержащих информацию:

- о фактах коррупционной направленности, с которыми граждане столкнулись в процессе взаимодействия с должностными лицами органов местного самоуправления Красногвардейского муниципального округа Белгородской области;

- о нарушениях муниципальными служащими Кодекса поведения муниципального служащего Красногвардейского муниципального округа (далее – Кодекса поведения).

1.2. Телефон доверия представляет собой комплекс организационных мероприятий и технических средств, обеспечивающих возможность гражданам обращаться в органы местного самоуправления Красногвардейского муниципального округа Белгородской области 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 муниципальных услуг, нарушения муниципальным служащим Красногвардейского муниципального округа Кодекса поведения.

1.3. Функции по координации работы телефона доверия осуществляет Совет безопасности Администрации Красногвардейского муниципального округа Белгородской области.

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 Красногвардейского муниципального округа должностных обязанностей, исключения злоупотреблений на муниципальной службе.

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, поступивших по телефону доверия.

2.2.2. Анализ сообщений граждан, поступивших по телефону доверия, их учет при разработке и реализации антикоррупционных мероприятий в Красногвардейском муниципальном округе.

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 органов местного самоуправления Красногвардейского муниципального округа, на информационных стендах.

3.2. Учет, регистрацию, предварительную обработку и контроль за поступающими по телефону доверия сообщениями осуществляет заместитель Главы Красногвардейского муниципального округа — секретарь Совета безопасности Администрации Красногвардейского муниципального округа Белгородской области (далее - ответственный специалист).

3.3. Для обеспечения бесперебойной работы телефона доверия телефонный аппарат должен быть оборудован автоответчиком.

Время приема одного сообщения в режиме автоответчика – 5 минут.

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

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

3.6. При ответе на телефонные звонки ответственный специалист обязан:

- сообщить позвонившему о том, что телефон доверия Администрации Красногвардейского муниципального округа Белгородской области 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 обращениях сведениях.

3.7. Сообщения, поступившие от граждан 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.).

4.3. В случае поступления по телефону доверия сообщения, в котором гражданин использует нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы 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. Ежемесячно проводится анализ поступивших по телефону доверия сообщений.

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

5.1. Должностное лицо обеспечивает полное, всестороннее и объективное рассмотрение поступивших сообщений.

5.1.1. В случае если изложенные в сообщении обстоятельства и факты являются очевидными и не требует 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 Красногвардейского муниципального округа Белгородской области или относится к компетенции иных органов местного самоуправления, должностных лиц, информация в течение 3 календарных дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, оставившего сообщение, в случае наличия его координат о переадресации сообщения.

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 и исполнительным органам местного самоуправления, 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. На сообщение, в котором обжалуется судебное решение, гражданину в течение 7 дней со дня регистрации направляется письменный ответ с разъяснением порядка обжалования судебного решения.

5.1.6. В случае если в сообщении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с

ранними сообщениями, и при этом в сообщении не приводятся новые доводы и обстоятельства, руководитель вправе принять решение о безосновательности очередного сообщения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное сообщение и ранее сообщения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, оставивший сообщение.

5.1.7. 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.

5.1.8. 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.

5.1.9. Администрация Красногвардейского муниципального округа Белгородской области или должностные лица, получившие сообщение для рассмотрения в соответствии с компетенцией, обязаны проинформировать Главу Красногвардейского муниципального округа Белгородской области, о результатах его рассмотрения.

5.2. Администрация Красногвардейского муниципального округа Белгородской области или должностное лицо 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 о направлении его сообщения на рассмотрение в другой орган местного самоуправления 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 поручении руководителя 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 Красногвардейского муниципального округа - секретарь Совета безопасности Администрации Красногвардейского муниципального округа Белгородской области 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».

Приложение №2

УТВЕРЖДЕН
распоряжением Администрации
Красногвардейского
муниципального округа
Белгородской области
от « 24 » июля 2026 г.
№ 678

Отчет о сообщениях, поступивших по телефону доверия
Администрации Красногвардейского муниципального округа
Белгородской области

за период _____
(указать отчетный период)

N п/п	Дата и время регистрации сообщения	ФИО гражданина, представителя юридического лица (или указание на анонимность сообщения)	Адрес проживания гражданина, места нахождения юридического лица	Краткое содержание сообщения	Результаты рассмотрения сообщения				
					Рассмотрено в данном органе (указать лицо, ответственное за рассмотрение сообщения	Передано на рассмотрение в орган, в компетенции которого находится вопрос сообщения	Передано в правоохранительные органы	Не подлежит рассмотрению (указать причину)	В какой форме дан ответ заявителю устно, письменно с указанием реквизитов ответа)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Приложение №3

УТВЕРЖДЕН
распоряжением Администрации
Красногвардейского
муниципального округа
Белгородской области
от « 24 » июля 2026 г.
№ 678

Анализ сообщений, поступивших по телефону доверия
Администрация Красногвардейского муниципального округа
Белгородской области

за период _____
(указать отчетный период)

N п/п	Принято сообщений, всего	Рассмотре но в данном органе, всего	Передано на рассмотрение в иные органы, всего	Количество фактов, нашедших подтверждение в результате рассмотрения сообщений, всего
1	2	3	4	5