

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА КОТОВСКА
ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

01.07.2016

г. Котовск

№ 1227

Об утверждении Положения об организации круглосуточного приема устных обращений граждан посредством телефонной связи («Телефон доверия»)

Администрация города постановляет:

1. Утвердить Положение об организации круглосуточного приема устных обращений граждан посредством телефонной связи («Телефон доверия») согласно приложению.

2. Назначить Каширину Софью Александровну, ведущего специалиста отдела организационной и кадровой работы администрации города, ответственной за организацию работы «Телефона доверия».

3. Муниципальному казённому учреждению «Единая дежурно-диспетчерская служба города Котовска Тамбовской области» (Кузнецов) оказывать содействие в приеме поступающих обращений граждан, а также обеспечить техническое сопровождение функционирования «Телефона доверия».

4. Муниципальному казённому учреждению «Информационно-аналитический центр» (Буханова) разместить Положение об организации круглосуточного приема устных обращений граждан посредством телефонной связи («Телефон доверия») на официальном сайте органа местного самоуправления города Котовска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://kotovsk.tmbreg.ru/>).

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами администрации города А.В. Плаксина.

Глава города

А.М. Плахотников

ПОЛОЖЕНИЕ
об организации круглосуточного приема устных обращений граждан
посредством телефонной связи («Телефон доверия»)

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение об организации круглосуточного приема устных обращений граждан посредством телефонной связи «Телефон Доверия» (далее - Положение) представляет собой комплекс организационных мероприятий, технических средств, обеспечивающих возможность граждан обращаться по телефону с предложениями, заявлениями, жалобами в адрес главы города Котовска Тамбовской области.

1.2. В настоящем Положении используется понятие:

«Телефон доверия» - выделенный канал связи с гражданами, круглосуточно работающий на основе ручной и автоматизированной обработки информации, обеспечивающий возможность граждан обращаться по телефону с предложениями, заявлениями, жалобами в адрес главы города Котовска Тамбовской области.

1.3. Правовую основу деятельности Телефона доверия составляют Конституция Российской Федерации, законодательство Российской Федерации, правовые акты Правительства Российской Федерации, законодательство Тамбовской области, правовые акты Тамбовской области, постановления и распоряжения органов местного самоуправления города Котовска.

1.4. Информация о функционировании «Телефона доверия» и правилах приема обращений размещается на официальном сайте органов местного самоуправления города Котовска Тамбовской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://kotovsk.tmbreg.ru/>).

2. Основные функции

Основными функциями организации работы «Телефона доверия» являются:
организация централизованного сбора и учета обращений граждан, поступающих в адрес главы города Котовска по «Телефону доверия»;
обеспечение рассмотрения обращений на «Телефон доверия»;
периодическое информирование граждан посредством средств массовой информации и информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» о количестве и характере обращений граждан по «Телефону доверия» и результатах их рассмотрения.

3. Задачи

Основные задачи организации работы «Телефона доверия»:

- обеспечение приема обращений граждан в круглосуточном режиме;
- своевременная обработка и отправка обращений для рассмотрения главой города Котовска и структурными подразделениями администрации города согласно компетенции;
- извещение заявителей о результатах рассмотрения их обращений;
- осуществление контроля за полным и качественным рассмотрением обращений граждан, поступивших на «Телефон доверия»;
- анализ вопросов, задаваемых гражданами по «Телефону доверия»;
- обобщение обращений граждан с целью устранения причин, порождающих обоснованные жалобы.

4. Работа Телефона доверия

4.1. Прием информации, поступающей в автоматическом режиме на «Телефон доверия» по номеру 8 (47541) 4 46 65, осуществляется дежурным сотрудником Муниципального казённого учреждения «Единая дежурно-диспетчерская служба города Котовска» (далее – МКУ «ЕДДС»), который регистрирует обращение в Журнале регистрации обращений граждан (далее – Журнал), форма которого предусмотрена Приложением 1 к настоящему Порядку, фиксирует на бумажном носителе текст обращения по форме, предусмотренной Приложением 2 к настоящему Порядку.

4.2. Анонимные обращения, поступающие на «Телефон доверия» (без указания фамилии гражданина, направившего обращение), а также обращения, не содержащие почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, регистрируются в Журнале, но не рассматриваются.

4.3. Организацию работы «Телефона доверия» осуществляет ведущий специалист отдела организационной и кадровой работы администрации города, который:

- осуществляет контроль внесения записей в Журнал;
- составляет аннотацию на обращение;
- проводит регистрацию обращений граждан в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации города, утвержденной постановлением администрации города от 30.12.2008 №2107;
- анализирует и обобщает обращения, поступившие по «Телефону доверия», в целях их оперативного исполнения;
- представляет главе города информацию по обращению граждан и организаций для рассмотрения и выдачи поручений в структурные подразделения администрации города согласно компетенции;
- осуществляет подготовку информации о работе «Телефона доверия» для размещения на официальном сайте органов местного самоуправления города Ко-

товска Тамбовской области с учетом требований Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных» и требования к обеспечению конфиденциальности поступивших сообщений;

осуществляет взаимодействие с МКУ «ЕДДС» по вопросам обеспечения функционирования «Телефона доверия»;

обеспечивает контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан.

4.4.Обращения граждан с учетом требований Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» могут быть продублированы в письменном виде и направлены по электронной почте на адрес: post@g41.tambov.gov.ru.

4.5.Обращения граждан, поступившие на «Телефон доверия», рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

4.6.В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5.Заключительные положения

5.1.Техническое сопровождение функционирования «Телефона доверия» осуществляется МКУ «ЕДДС».

5.2.Сотрудники администрации города, работающие с информацией, полученной по «Телефону доверия», несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.3.Использование «Телефона доверия» не по назначению, в том числе в служебных и личных целях, запрещено.

5.4.При поступлении обращения по «Телефону доверия» ведется его аудио-запись в автоматическом режиме.

Управляющий делами
администрации города

А.В. Плаксин

Приложение 1
к Положению об организации круглосуточного приема устных
обращений граждан посредством телефонной связи
(«Телефон доверия»)

**Журнал
регистрации устных обращений граждан («Телефон доверия»)**

№ п/п	Дата, время регистрации обращения	Краткое содержание обращения	Ф.И.О. абонента (при наличии информации)	Адрес, телефон абонента (при наличии ин- формации)	Ф.И.О. обработавшего обращение, подпись	Принятые меры

Приложение 2
к Положению об организации круглосуточного
приема устных обращений граждан посредством
телефонной связи («Телефон доверия»)

**Обращение,
поступившее на «Телефон доверия»**

Дата, время:

(указывается дата, время поступления обращения на «телефон доверия»
(число, месяц, год, час, минуты))

Фамилия, имя, отчество:

(указывается Ф.И.О. гражданина,

либо делается запись о том, что гражданин не сообщил Ф.И.О.)

Место проживания гражданина:

(указывается адрес, который сообщил гражданин,

либо делается запись о том, что гражданин адрес не сообщил)

Контактный телефон:

(номер телефона, с которого звонил и/или который
сообщил гражданин,

либо делается запись о том, что телефон не определен и/или гражданин
номер телефона не сообщил)

Содержание обращения:

Обращение принял:

(должность, фамилия и инициалы, подпись лица, принявшего сообщение)