

ГУБКИНСКИЙ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ
БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ



АДМИНИСТРАЦИЯ ГУБКИНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

“ 31 ” мая 2018 г.

№ 1231 па

г. Губкин

**Об утверждении регламента
работы телефона доверия
администрации Губкинского
городского округа**

В соответствии с распоряжением Губернатора Белгородской области от 3 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 муниципальных услуг, обеспечения добросовестного и эффективного исполнения муниципальными служащими должностных обязанностей, исключения злоупотреблений на муниципальной службе, на основании общих принципов служебного поведения муниципальных служащих, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения муниципальных служащих Губкинского городского округа

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить регламент приема, регистрации и рассмотрения сообщений граждан и юридических лиц, поступивших по телефону доверия в администрацию Губкинского городского округа, содержащих информацию о фактах коррупционной направленности, качестве оказания муниципальных услуг, нарушениях муниципальными служащими Кодекса этики и служебного поведения муниципальных служащих Губкинского городского округа (далее - Регламент, прилагается).

2. Утвердить формы отчета о сообщениях, поступивших по телефону доверия в администрацию Губкинского городского округа, и анализа

сообщений, поступивших по телефону доверия в администрацию Губкинского городского округа (прилагаются).

3. Признать утратившим силу постановление главы местного самоуправления г. Губкина и Губкинского района от 22 сентября 2004 года № 1127 «Об утверждении Положения по организации работы «телефона доверия» Губкинской территориальной администрации».

4. Контроль за исполнением постановления возложить на первого заместителя главы администрации, руководителя аппарата администрации Черенкова И.Н.

Глава администрации



А.А.Кретов

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
Губкинского городского округа
от «31» июля 2018 г. № 1239-пн

Регламент

приема, регистрации и рассмотрения сообщений граждан и юридических лиц, поступивших по телефону доверия в администрацию Губкинского городского округа, содержащих информацию о фактах коррупционной направленности, качестве оказания муниципальных услуг, нарушениях муниципальными служащими Кодекса этики и служебного поведения муниципальных служащих Губкинского городского округа

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент определяет порядок работы телефона доверия администрации Губкинского городского округа 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 администрации Губкинского городского округа;
- о нарушениях муниципальными служащими Кодекса этики и служебного поведения муниципальных служащих Губкинского городского округа (далее – Кодекс этики и служебного поведения).

1.2. Телефон доверия представляет собой комплекс организационных мероприятий и технических средств, обеспечивающих возможность гражданам (организациям) обращаться в администрацию Губкинского городского округа 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 муниципальными служащими Кодекса этики и служебного поведения.

1.3. Функции по координации работы телефона доверия осуществляет управление организационно-контрольной и кадровой работы аппарата администрации Губкинского городского округа.

2. Цели и задачи телефона доверия

2.1. Телефон доверия создан в целях:

- 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;

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

- формирования нетерпимости по отношению к коррупционным проявлениям;

- создания условий для выявления фактов коррупционных проявлений;

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

- преодоления административных барьеров.

2.2. Основными задачами работы телефона доверия являются:

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

- анализ сообщений граждан (организаций), поступивших по телефону доверия, их учет при разработке и реализации антикоррупционных мероприятий в Губкинском городском 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 в сети Интернет, на информационных стендах.

3.2. Учет, регистрацию, предварительную обработку и контроль за поступающими по телефону доверия сообщениями осуществляет уполномоченное лицо, назначенное приказом первого заместителя главы администрации, руководителя аппарата администрации (далее – ответственный специалист).

3.3. Для обеспечения бесперебойной работы телефона доверия телефонный аппарат должен быть оборудован автоответчиком. Все поступившие обращения записываются на жесткий диск компьютера в виде звукового файла. Перед началом разговора автоответчик, подключенный к телефону, сообщает абоненту следующий текст: «Здравствуйте. Вы позвонили по телефону доверия администрации Губкинского городского округа для приема сообщений граждан по фактам коррупционной направленности и качества оказания услуг. Просьба сообщить Ваши фамилию, имя, отчество, контактный телефон и оставить Вашу информацию после звукового сигнала. Конфиденциальность сообщения гарантируется.».

Время приема одного сообщения в режиме автоответчика – до 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 работает исключительно для информирования о фактах коррупционной направленности и некачественного оказания услуг, а также о нарушениях муниципальными служащими Кодекса этики и служебного 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.

3.7. 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:

- порядковый номер поступившего сообщения;

- дата регистрации, фамилия, инициалы сотрудника, принявшего сообщение;

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

- адрес проживания гражданина, место нахождения юридического лица;

- содержание сообщения;

- результаты принятия сообщения (кому направлено для дальнейшего рассмотрения, срок рассмотрения и будет ли письменный ответ и т.д.);
- 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 дня ответственный специалист готовит информацию о поступивших за день сообщениях и направляет её первому заместителю руководителя аппарата администрации, начальнику управления организационно-контрольной и кадровой работы.

4.6. Ежемесячно в управлении организационно-контрольной и кадровой работы администрации проводится анализ поступивших по телефону доверия сообщений, результатов их рассмотрения.

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

5.1. Администрация Губкинского городского округа или ответственное должностное лицо 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 органов местного самоуправления, информация в течение 3 календарных дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы власти 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) 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 обращение, в котором обжалуется судебное решение, гражданину в течение 7 дней со дня регистрации направляется письменный ответ с разъяснением порядка обжалования данного 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 ранними сообщениями, и при этом в сообщении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то лицо 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 орган местного самоуправления 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.

5.2. Администрация Губкинского городского округа 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 или представителя юридического лица о направлении его сообщения на рассмотрение в другой орган местного самоуправления, государственный орган 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 N 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 должностного лица администрации Губкинского городского округа 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.

5.5. Администрация Губкинского городского округа или должностные лица, получившие сообщение для рассмотрения в соответствии с компетенцией, обязаны проинформировать государственный орган или орган местного самоуправления, направивший сообщение, о результатах его рассмотрения.

6. Ответственность за нарушение настоящего регламента

6.1. Первый заместитель руководителя аппарата, начальник управления организационно-контрольной и кадровой работы администрации 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 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».



УТВЕРЖДЕН
 постановлением администрации
 Губкинского городского округа
 от «31» июля 2018 г. № 1231-76

ОТЧЕТ

о сообщениях, поступивших по телефону доверия
 в администрацию Губкинского городского округа
 за период _____

№ пп	Дата и время регистрации	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 правоохра- нительные органы	Не подлежит рассмотре- нию (указать причину)	В какой форме дан ответ заявителю (устно, письменно с указанием реквизитов ответа)



УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
Губкинского городского округа
от «31» июля 2018 г. № 1231-па

АНАЛИЗ
сообщений, поступивших по телефону доверия
в администрацию Губкинского городского округа
за период _____

№ пп	Принято сообщений, всего	Рассмотрено в данном органе, всего	Передано на рассмотрение в иные органы, всего	Количество фактов, нашедших подтверждение в результате рассмотрения сообщений, всего	Анонимные сообщения, всего

