



# РАСПОРЯЖЕНИЕ

## ГЛАВЫ АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА «ПРОХОРОВСКИЙ РАЙОН»

Белгородской области

« 05 » мая 201 2 г.

№ 141-р

### **Об утверждении регламента работы телефона доверия в администрации Прохоровского района**

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 района должностных обязанностей, исключения злоупотреблений на муниципальной службе района, на основании общих принципов служебного поведения муниципальных служащих:

1. Утвердить регламент приема, регистрации и рассмотрения сообщений граждан и юридических лиц, поступивших по телефону доверия в администрацию Прохоровского района, содержащих информацию о фактах коррупционной направленности, качестве оказания муниципальных услуг, нарушения муниципальными служащими Кодекса поведения муниципального служащего Прохоровского района (далее - Регламент, прилагается).

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

3. Рекомендовать заместителям главы администрации района, начальникам структурных подразделений администрации района, главам администраций городского и сельских поселений района обеспечить ознакомление муниципальных служащих с настоящим распоряжением.

4. Контроль за исполнением распоряжения оставляю за собой.

**Глава администрации**

**Прохоровского района**

**С.М.Канищев**

**Утвержден**  
**распоряжением главы**  
**администрации района**  
от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2012 года  
№ \_\_\_\_\_

**Регламент**  
**приема, регистрации и рассмотрения сообщений граждан и**  
**юридических лиц, поступивших по телефону доверия в администрацию**  
**Прохоровского района, содержащих информацию о фактах**  
**коррупционной направленности, качестве оказания муниципальных**  
**услуг, нарушения муниципальными служащими Кодекса поведения**  
**муниципального служащего Прохоровского района**

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящий регламент определяет порядок работы телефона доверия, установленного в администрации Прохоровского 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 власти района;

- о нарушениях муниципальными служащими Кодекса поведения муниципального служащего Прохоровского района.

1.2. Телефон доверия представляет собой комплекс организационных мероприятий и технических средств, обеспечивающих возможность гражданам (организациям) обращаться в администрацию Прохоровского 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 муниципальных услуг, нарушения муниципальными служащими района Кодекса поведения.

1.3. Функции по координации работы телефона доверия осуществляет Аппарат главы администрации Прохоровского района в лице управления контрольно-организационной и кадровой работы.

## **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 Прохоровском 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 Прохоровского района в сети Интернет, на информационных стендах.

3.2. Учет, регистрацию, предварительную обработку и контроль за поступающими по телефону доверия сообщениями осуществляет главный специалист отдела протокола и делопроизводства администрации района.

3.3. Для обеспечения бесперебойной работы телефона доверия телефонный аппарат должен быть оборудован автоответчиком. Все поступающие сообщения записываются на жесткий диск компьютера в виде звукового файла, при этом перед началом разговора автоответчик, подключенный к телефону, сообщает абоненту следующий текст: «Здравствуйте. Вы позвонили по телефону доверия в администрации Прохоровского района 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 главный специалист отдела протокола и делопроизводства лично (далее - главный специалист).

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 главный 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 поведения;

- предупредить гражданина 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:

4.2.1. Порядковый номер поступившего сообщения;

4.2.2. Дата регистрации, фамилия, инициалы главного специалиста, 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, главный 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 главный специалист готовит информацию о поступивших за день сообщениях (в случае их наличия) и направляет ее главе администрации Прохоровского района для визирования, использования для дальнейшей работы или направления в соответствующие органы для принятия мер.

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

4.7. Ежемесячно, в срок до 5 числа месяца, следующего за отчетным, главный специалист готовит информацию о поступивших по телефону доверия сообщениях и результатах их рассмотрения по прилагаемой форме на бумажном и электронном носителях в управление организационно-контрольной работы и административной реформы Администрации Губернатора области.

4.8. Ежеквартально вопрос о работе телефона доверия в администрации Прохоровского района рассматривается на заседаниях Совета при главе администрации Прохоровского района по противодействию коррупции.

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

5.1. Поступившие по телефону доверия сообщения обеспечиваются полным, всесторонним объективным рассмотрением.

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 района, информация в течение 3 календарных дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или 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, 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 ранними 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 полученные сообщения направлялись в один и тот же орган 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. Должностные лица, получившие сообщение для рассмотрения в соответствии с компетенцией, обязаны проинформировать администрацию района о результатах его рассмотрения.

5.2. 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 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 главы администрации 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. Аппарат 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 с 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».



**Утвержден**  
**распоряжением главы**  
**администрации района**  
от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2012 года  
№ \_\_\_\_\_

**Анализ сообщений, поступивших по телефону доверия**  
**в администрацию Прохоровского района**  
за период \_\_\_\_\_  
*(указать отчетный период)*

№ п/п	Принято сообщений, всего	Рассмотрено в администрации района, всего	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