

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ «ГОРОД ТАГАНРОГ»
АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТАГАНРОГА**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

№

г. Таганрог

Об утверждении Положения
о «телефоне доверия» в
Администрации города Таганрога

В целях обеспечения граждан возможностью обращаться в оперативном порядке по фактам выявления нарушений в работе муниципальных служащих, некорректного отношения к гражданам со стороны сотрудников различных городских служб, учреждений, предприятий и организаций независимо от форм собственности и ведомственной принадлежности порождающих нарушения прав и законных интересов граждан в процессе взаимодействия с должностными лицами муниципальных предприятий и организаций, иных организаций, муниципальными служащими Администрации города Таганрога постановляю:

1. Утвердить Положение о «телефоне доверия» в Администрации города Таганрога согласно приложению.

2. Пресс-службе Администрации города Таганрога (Яковлева Т.Г.) обеспечить официальное опубликование настоящего распоряжения и представить информацию о его опубликовании в общий отдел Администрации города Таганрога.

3. Общему отделу Администрации города Таганрога (Лунева Н.А.) обеспечить представление копии настоящего распоряжения и информации о его официальном опубликовании в Правительство Ростовской области в установленные сроки.

4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя Главы Администрации города Таганрога - управляющего делами Забежайло А.Б.

Мэр города Таганрога

В.А. Прасолов

Проект вносит
начальник контрольно-
организационного отдела
Администрации города Таганрога

С.А. Абраменко

СОГЛАСОВАНО

Заместитель Главы Администрации
города Таганрога - управляющий делами

А.Б. Забежайло

Первый заместитель Главы
Администрации города Таганрога

О.Н. Деменев

Заместитель Главы Администрации
города Таганрога

М.В. Радомская

Заместитель Главы Администрации
города Таганрога

А.В. Дранников

Заместитель Главы Администрации
города Таганрога

Г.Г. Прокопенко

Руководитель пресс-службы
Администрации города Таганрога

Т.Г. Яковлева

Начальник общего отдела
Администрации города Таганрога

Н.А. Лунева

Начальник правового управления
Администрации города Таганрога

Ю.Ж. Шатская

Положение о «телефоне доверия» в Администрации города Таганрога

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регламентирует порядок организации работы «телефона доверия»: прием, регистрацию и учет поступивших сообщений, жалоб граждан по фактам выявления нарушений в работе муниципальных служащих, некорректного отношения к гражданам со стороны сотрудников различных городских служб, учреждений, предприятий и организаций независимо от форм собственности и ведомственной принадлежности, порождающих нарушения прав и законных интересов граждан в процессе взаимодействия с должностными лицами муниципальных предприятий и организаций, иных организаций, муниципальными служащими Администрации города Таганрога.

1.2. «Телефон доверия» - форма работы Администрации города Таганрога, направленная на взаимодействие с населением, создание дополнительных условий для своевременного реагирования на сообщения, предложения, жалобы граждан и, в случае необходимости, принятия управленческого решения.

Целью организации работы «телефона доверия» является выявление недостатков и улучшения качества обслуживания граждан муниципальными и государственными служащими, должностными лицами учреждений, предприятий, организаций всех форм собственности и ведомственной принадлежности.

1.3. Информация о функционировании «телефона доверия», целях его организации, правилах приема сообщений, размещается на официальном портале Администрации города Таганрога.

2. Функции «телефона доверия»

Основные функции «телефона доверия»:

2.1. Оказание консультативной помощи гражданам по телефону, организация учета полученных от граждан сообщений, их обобщение.

2.2. Направление абонентов к иным службам, организациям и учреждениям, где их сообщения могут быть удовлетворены более полно и квалифицировано.

2.3. Еженедельное информирование руководителей Администрации города Таганрога о количестве и характере сообщений граждан по «телефону доверия», результатах их рассмотрения.

3. Задачи «телефона доверия»

Основные задачи «телефона доверия»:

3.1. Своевременное рассмотрение поступивших по «телефону доверия» сообщений граждан, а также оперативное направление их для рассмотрения в соответствующие структурные подразделения и органы Администрации города Таганрога с правами юридического лица, в муниципальные учреждения и предприятия города, иные организации, независимо от форм собственности согласно компетенции.

3.2. Осуществление контроля за своевременным и полным рассмотрением сообщений граждан, поступивших по «телефону доверия».

4. Порядок работы «телефона доверия»

4.1. Прием, учет и регистрация сообщений, поступающих на «телефон доверия», возлагается на контрольно - организационный отдел Администрации города Таганрога.

4.2. Для сбора и обработки информации, поступающей на «телефон доверия», установлен телефон № 38-30-90.

4.3. Сотрудник контрольно-организационного отдела Администрации города Таганрога, ответственный за данное направление работы, ежедневно с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 18:00, кроме выходных и праздничных дней, принимает сообщения от граждан. В телефонном режиме по каждому вопросу дает полные разъяснения, куда может обратиться гражданин для решения своих вопросов, а в необходимых случаях безотлагательно принимает меры.

4.3. При сообщении информации по «телефону доверия», абонент может назвать свою фамилию, имя и отчество, а также адрес места жительства и контактный телефон. Данные сведения необходимы для ведения учета сообщений, поступивших на «телефон доверия» и направления ответа абоненту о принятых мерах по существу поступившей информации.

4.4. Сообщения, во внерабочее время, а также в выходные и праздничные дни, по «телефону доверия» принимаются инспекторами административно-хозяйственного отдела Администрации города Таганрога.

4.5. Перечень сообщений, требующих доклада Мэру города Таганрога для принятия решения:

коллективные сообщения, содержащие общественно-значимый характер, индивидуальные, имеющие особо острый или критический характер;

о нарушениях муниципальными служащими Администрации города Таганрога нормативных документов, регламентирующих их служебную деятельность, о фактах коррупции, вымогательстве, злоупотреблении служебным положением;

сообщения по вопросам, связанным с деятельностью правоохранительных, налоговых, таможенных органов и военизированных структур.

5. Учет сообщений граждан по «телефону доверия»

5.1. Сообщения граждан, поступающие по «телефону доверия» в рабочие дни, незамедлительно регистрируются работником контрольно-организационного отдела Администрации города Таганрога в программном обеспечении, предусмотренном для работы с сообщениями граждан. Сообщения, поступившие в нерабочее время, фиксируются в журнале сообщений по «телефону доверия» инспекторами административно-хозяйственного отдела Администрации города Таганрога и при наступлении рабочего дня передаются в контрольно - организационный отдел для регистрации.

5.2. При регистрации сообщений в электронную регистрационную карточку вносятся:

- порядковый номер сообщения;
- дата и время поступления сообщения;
- кратность сообщения (повторное, многократное);
- фамилия, имя, отчество, домашний адрес и номер телефона заявителя (при наличии);
- краткое содержание сообщения;
- отметка о результатах разрешения сообщения.

5.3. Гражданин вправе сделать анонимное сообщение. В случае если в сообщении не указывается фамилия гражданина, почтовый адрес, телефон, по которому может быть дан ответ, ответ на сообщение не дается.

5.4. Ежедневно все сообщения, поступившие на «телефон доверия» передаются по факсу или электронной почтой в территориальные управления Администрации города Таганрога и, в электронном виде, помощникам заместителей Главы Администрации города Таганрога для рассмотрения и принятия оперативных мер. Еженедельно все сообщения, поступившие на «телефон доверия», передаются Мэру города Таганрога и заместителям Главы Администрации города Таганрога, далее ответственным исполнителям на рассмотрение.

5.5. После рассмотрения информации заместители Главы Администрации города Таганрога определяют исполнителей, которые будут осуществлять рассмотрение поступившего сообщения по «телефону доверия» и устанавливают срок исполнения не более 14 дней со дня регистрации сообщения в контрольно-организационном отделе Администрации города Таганрога, а требующие срочного решения - 3 дня.

5.6. Исполнители по окончании работы с сообщениями граждан докладывают о ее результатах заместителям Главы Администрации города Таганрога и представляют в обязательном порядке информацию в контрольно - организационный отдел Администрации города Таганрога. При наличии адреса или номера телефона, дают ответ автору сообщения, копия ответа направляется в контрольно-организационный отдел Администрации города Таганрога.

5.7. Сообщение гражданина считается рассмотренным, если по всем поставленным в нем вопросам приняты необходимые меры, представлена информация о принятых мерах в контрольно - организационный отдел

Администрации города Таганрога и заявителю (при наличии адреса) дан ответ по существу поставленных в сообщении вопросов.

5.8. Информация о результатах работы с сообщением, полученным по «телефону доверия», заносится в электронную регистрационную карточку гражданина.

5.9. Сотрудники, работающие с информацией, полученной по «телефону доверия», несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности сведений о гражданине.

5.10. Муниципальные служащие Администрации города Таганрога, допустившие нарушение данного Положения, привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии со ст. 27 Федерального закона № 25-ФЗ «О муниципальной службе в РФ».

Заместитель Главы Администрации
города Таганрога – управляющий делами

А.Б. Забежайло