РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
БЕЛГОРОДСКАЯ ОБЛАСТЬ

АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
«КРАСНЕНСКИЙ РАЙОН»

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«13»

февраля 2013 года

Об утверждении регламента работы телефона доверия администрации Красненского района

( в ред. постановлений администрации района от 29.05.2013 г. № 40, от 25.12.2013 г. № 120)

На основании распоряжения Губернатора Белгородской области от 03.04.2012 года № 212-р «Об утверждении регламента работы телефона до­верия в органах исполнительной власти, государственных органов власти области» и 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, администрация Красненского района постановляет:

1. Утвердить регламент приема, регистрации и рассмотрения сообщений граждан и юридических лиц, поступивших по телефону доверия администрации Красненского района, содержащих информацию о фактах коррупционной направленности, качестве оказания муниципальных услуг, нарушения муниципальным служащим Кодекса этики и служебного поведе­ния муниципальных служащих Красненского района (далее - Регламент, прилагается).
2. Утвердить формы отчета о сообщениях, поступивших по телефону доверия администрации Красненского района, и их анализа (прилагаются).
3. Отделу информатизации, связи и делопроизводства аппарата главы администрации района (Лытнев А.А) разместить данное постановление на официальном сайте администрации муниципального района по адресу: kraadm.ru.
4. Считать утратившим силу постановление администрации Красненского района от 25.07.2012 № 41 «Об утверждении регламента телефона доверия в администрации Красненского района и государственных органах района».
5. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя руководителя аппарата главы администрации муниципального района - секретаря Совета безопасности Ушакова А.И.

Глава администрации

Красненского района А.Полторабатько

Утверждено:

постановлением администрации муниципального.района «Красненский район»

от 13 февраля 2013 года № 8

Регламент

приема, регистрации и рассмотрения сообщений граждан и юридиче­ских лиц, поступивших по телефону доверия администрации Красненского района, содержащих информацию о фактах коррупционной направленности, качестве оказания муниципальных услуг, нарушения муниципальными слу­жащими Кодекса этики и служебного поведения муниципальных служащих

Красненского района

1. Общие положения
	1. Настоящий регламент определяет порядок работы телефона доверия, установленного в администрации Красненского 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 этики и служебного поведения муниципальных служащих Красненского района (далее - Кодекс поведения).
	1. Телефон доверия представляет собой комплекс организационных меро­приятий и технических средств, обеспечивающих возможность гражданам (органи­зациям) обращаться в администрацию Красненского 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.
	2. Функции по координации работы телефона доверия осуществляет аппарат главы администрации Красненского района, в лице первого заместителя администрации района - руководителя аппарата главы администрации муниципального района (далее - Уполномоченное лицо Красненского района).
1. Цели и задачи работы телефона доверия
	1. Телефон доверия создан в целях:
* совершенствования форм и методов работы с индивидуальными и коллек­тивными предложениями, заявлениями и жалобами граждан, повышения качествазащиты 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 района должностных обязанностей, исключения злоупотреблений на муниципальной службе района;
* преодоления административных барьеров.
	1. 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 Красненском районе.
1. Порядок организации работы телефона доверия
	1. Информация о функционировании и режиме работы телефона дове­рия доводится до сведения населения путем опубликования через средства массо­вой информации, размещение информации на официальном сайте администрации Красненского района в сети Интернет по адресу: kraadm.ru. на информационных стендах.
	2. Учет, регистрацию, предварительную обработку и контроль за посту­пающими по телефону доверия сообщениями осуществляет Уполномоченное лицо.
	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 адми­нистрации Красненского района для приема сообщений граждан по фактам кор­рупционной направленности и качества оказания услуг. Просьба сообщить Вашу 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.

* 1. В рабочее время сообщения по телефону доверия принимает ответст­венный специалист лично.
	2. В нерабочее время, в выходные и праздничные дни фиксация звонков по телефону доверия осуществляется при помощи записи на автоответчик.
	3. При ответе на телефонные звонки Уполномоченное лицо обязано:
* сообщить позвонившему о том, что телефон доверия администрации Крас­ненского района работает исключительно для информирования о фактах корруп­ционной направленности и некачественного оказания услуг, а также о нарушениях муниципальными служащими Кодекса поведения;
* предупредить граждана 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.
	1. Сообщения, поступившие от граждан (организаций) по телефону до­верия, подлежат хранению в течение одного года.
1. Учет и регистрация поступивших сообщений по телефону доверия
	1. Учету и регистрации подлежат все поступившие по телефону доверия сообщения.
	2. Регистрация осуществляется в день поступления сообщения в журнале приема информации по телефону доверия, где указываются:
* порядковый номер поступившего сообщения:
* дата регистрации, фамилия, инициалы Уполномоченного лица, при­нявшего сообщение, или указание на принятие звонка автоответчиком;
* 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).
	1. В случае поступления по телефону доверия сообщения, в котором граж­данин использует нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровья и имуществу, Уполномоченное лицо вправе отказать в регистрации сообщения.
	2. 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.
	3. Ежедневно к концу рабочего времени Уполномоченное лицо гото­вит информацию о поступивших за день сообщениях и направляет ее главе адми­нистрации Красненского района для визирования, использования для дальнейшей работы или направления в соответствующие органы для принятия мер.
	4. Ежемесячно в администрации Красненского района проводится анализ поступивших по телефону доверия сообщений.
	5. Ежемесячно, в срок до 5 числа месяца, следующего за отчетным, ответственный специалист отдела безопасности и правопорядка аппарата главы администрации района, назначенный распоряжением администрации Красненского района готовит сводную информацию о поступивших по телефону доверия сообщениях и результатах их рассмотрения по прилагаемой форме на бумажном и электронном носителях, которая рассматривается на Совете по противодействию коррупции при главе администрации Красненского района.
	6. Ежеквартально вопрос об анализе работы телефона доверия в админист­рации Красненского района рассматривается на заседаниях Совета при главе адми­нистрации Красненского района по противодействию коррупции.
1. Порядок исполнения и сроки рассмотрения сообщений, поступивших

по телефону доверия

* 1. Поступившие по телефону доверия сообщения обеспечиваются полным, всесторонним объективным рассмотрением:
* 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;
* 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 соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, оставившего сообщение, в случае наличия его координат о переадресации сообщения;
* 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;
* на сообщение, в котором обжалуется судебное решение, гражданину в те­чение 7 дней со дня регистрации направляется письменный ответ с разъяснением порядка обжалования судебного решения;
* 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;
* 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;
* если в поступившем сообщении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подго­тавливающем, совершающем или совершившим, сообщение подлежит незамедли­тельному направлению в правоохранительные органы в соответствии с их компе­тенцией;
* должностные лица, получившие сообщение для рассмотрения в соответст­вии с компетенцией, обязаны проинформировать администрацию района о резуль­татах его рассмотрения.
	1. 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 сообщении, 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 его компетенцией.
	1. Сроки рассмотрения сообщения:
* 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;
* если в поручении главы администрации района имеется указание на опера­тивность рассмотрения сообщения, то сообщение должно быть рассмотрено в срок, не превышающий 10 календарных дней.
	1. Сообщение гражданина (организации) считается рассмотренным, если по всем поставленным в нем вопросам приняты необходимые меры и в случае на­личия координат направлен письменный ответ.
1. Ответственность за нарушение настоящего регламента
	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.
	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.
	3. Лица, виновные в нарушении сроков, предусмотренных в пункте 5.3. на­стоящего регламента, несут ответственность, в том числе дисциплинарную, в соот­ветствии с действующим законодательством.
	4. Должностные лица, работающие с информацией, полученной по телефо­ну доверия, несут ответственность за соблюдение конфиденциальности получен­ных сведений в соответствии с действующим законодательством.
	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 1

 к постановлению администрации

 муниципального района

 «Красненский район»

 от 13 февраля № 8

Отчет о сообщениях, поступивших по телефону доверия администрации Красненского района за период

(указать отчетный период)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №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 со- держание сообщения | Результаты рассмотрения сообщения |
| Рассмотрено в данном органе (указать лицо, ответственное за рассмотрение сообщения) | Передано на рассмотрение в орган, в ком­петенции ко­торого нахо­дитсявопрос сооб­щения | Передано в правоохра­нительные органы | Не под­лежит рас- смотре нию (указать причи-ну) | В какой форме дан ответ заяви­телю(устно, письмен­но с указанием реквизитов отве­та) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

 Приложение 2

 к постановлению администрации

 муниципального района

 «Красненский район»

 от 13 февраля № 8

к постановлению администрации
муниципального района «Красненский район»

за период­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­

**Анализ сообщений, поступивших по телефону доверия
администрации Красненского района**

\_\_\_\_\_\_\_\_

(указать отчетный период)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | 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 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|  |  |  |  |  |  |