Документ предоставлен [КонсультантПлюс](https://www.consultant.ru)

АДМИНИСТРАЦИЯ БОРИСОВСКОГО РАЙОНА

БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 24 апреля 2012 г. N 583-р

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ РЕГЛАМЕНТА РАБОТЫ ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ,

УСТАНОВЛЕННОГО В АДМИНИСТРАЦИИ БОРИСОВСКОГО РАЙОНА

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов(в ред. распоряжений администрации муниципального района "Борисовский район"Белгородской области от 19.07.2018 N 822-р, от 19.03.2019 N 280-р) |  |

В соответствии с рекомендациями распоряжения Губернатора Белгородской области от 3 апреля 2012 года N 212-р "Об утверждении регламента работы телефона доверия в органах исполнительной власти, государственных органах области" и в целях вовлечения граждан в реализацию антикоррупционной политики, создания условий для выявления фактов коррупционных проявлений и повышения качества предоставления органами местного самоуправления Борисовского района государственных и муниципальных услуг, обеспечения добросовестного и эффективного исполнения муниципальными служащими администрации района должностных обязанностей, исключения злоупотреблений на муниципальной службе района, на основании общих принципов служебного поведения муниципальных служащих района, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения муниципальных служащих муниципальной службы района:

1. Утвердить [регламент](#P43) работы телефона доверия, установленного в администрации Борисовского района (прилагается).

2. Определить абонентский номер телефона 5-13-91 номером телефона доверия администрации Борисовского района.

3. Назначить Шевченко Инну Владимировну - референта отдела организационно-контрольной работы администрации района лицом, ответственным за прием, регистрацию, учет, предварительную обработку и контроль за поступающими по телефону доверия сообщениями.

(п. 3 в ред. распоряжения администрации муниципального района "Борисовский район" Белгородской области от 19.03.2019 N 280-р)

4. Отделу информационных технологий и связи администрации района (Довыденко В.А.) для обеспечения бесперебойной работы телефона доверия необходимо в срок до 1 июня 2012 года оборудовать его системой записи телефонной линии.

5. Заместителям главы администрации района, руководителям отраслевых органов администрации района обеспечить ознакомление работников курируемых ими структурных подразделений с настоящим распоряжением к 1 июня 2012 года.

6. Отделу информационно-аналитической работы администрации района (Бояринцева Н.Н.) обеспечить опубликование данного распоряжения в районной газете "Призыв" и размещение на официальном информационном сайте администрации Борисовского района.

7. Контроль за исполнением распоряжения оставляю за собой.

Информацию о выполнении распоряжения предоставить к 1 июля 2012 года.

Глава администрации района

Н.И.ДАВЫДОВ

Утвержден

распоряжением

администрации района

от 24 апреля 2012 г. N 583-р

РЕГЛАМЕНТ

РАБОТЫ ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ, УСТАНОВЛЕННОГО

В АДМИНИСТРАЦИИ БОРИСОВСКОГО РАЙОНА

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов(в ред. распоряжений администрации муниципального района "Борисовский район"Белгородской области от 19.07.2018 N 822-р, от 19.03.2019 N 280-р) |  |

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент определяет порядок работы телефона доверия, установленного в администрации Борисовского района, и регламентирует действия по организации приема, регистрации, учету и рассмотрению сообщений граждан и юридических лиц, содержащих информацию:

1.1.1. О фактах коррупционной направленности, с которыми граждане и организации столкнулись в процессе взаимодействия с должностными лицами администрации Борисовского района и ее структурных подразделений.

1.1.2. О нарушениях муниципальными служащими Кодекса этики и служебного поведения муниципальных служащих муниципальной службы Борисовского района.

1.2. Телефон доверия представляет собой комплекс организационных мероприятий и технических средств, обеспечивающих возможность гражданам и организациям района обращаться в администрацию Борисовского 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.

1.3. Функции по координации работы телефона доверия осуществляет отдел организационно-контрольной работы администрации района.

(в ред. распоряжения администрации муниципального района "Борисовский район" Белгородской области от 19.07.2018 N 822-р)

2. Цели и задачи работы телефона доверия

2.1. Телефон доверия администрации Борисовского района создан в целях:

2.1.1. Совершенствования форм и методов работы с индивидуальными и коллективными предложениями, заявлениями и жалобами граждан района, 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 в Борисовском районе.

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 Борисовского 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 и организаций района, поступивших по телефону доверия.

2.2.2. Анализ сообщений граждан и организаций района, поступивших по телефону доверия, их учет при разработке и реализации антикоррупционных мероприятий в Борисовском районе.

3. Порядок организации работы телефона доверия

3.1. Информация о функционировании и режиме работы телефона доверия доводится до сведения населения через районную газету "Призыв", официальный информационный сайт администрации Борисовского района, информационные стенды муниципальных учреждений района.

3.2. Учет, регистрацию, предварительную обработку и контроль за поступающими по телефону доверия сообщениями осуществляет референт отдела организационно-контрольной работы администрации района.

(в ред. распоряжения администрации муниципального района "Борисовский район" Белгородской области от 19.03.2019 N 280-р)

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 администрации Борисовского района для приема сообщений граждан по фактам коррупционной направленности и качеству 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 принимает референт отдела организационно-контрольной работы администрации района.

(в ред. распоряжения администрации муниципального района "Борисовский район" Белгородской области от 19.03.2019 N 280-р)

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 референт отдела организационно-контрольной работы администрации района обязан:

(в ред. распоряжения администрации муниципального района "Борисовский район" Белгородской области от 19.03.2019 N 280-р)

3.6.1. Сообщить позвонившему о том, что телефон доверия администрации Борисовского района работает исключительно для информирования о фактах коррупционной направленности и некачественного оказания услуг, а также о нарушениях муниципальными служащими Кодекса этики и служебного поведения муниципальных служащих муниципальной службы Борисовского района.

3.6.2. Предупредить граждан о том, что телефонный разговор записывается и консультация по телефону длится не более 5 минут.

3.6.3. Сообщить гражданину о том, что конфиденциальность переданных им сведений гарантируется.

3.6.4. Предложить гражданину изложить суть вопроса.

3.6.5. По просьбе гражданина сообщить фамилию, имя, отчество, занимаемую должность.

3.6.6. Подробно, в вежливой корректной форме информировать или консультировать обратившихся граждан по интересующим их вопросам.

3.6.7. 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.

3.6.8. Не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат и избегать параллельных разговоров с окружающими людьми.

3.6.9. 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 и 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 сотрудника, 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).

4.2.7. Результаты рассмотрения сообщения (какие меры приняты, кому передано для исполнения, 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, референт отдела организационно-контрольной работы администрации района вправе отказать в регистрации сообщения.

(в ред. распоряжения администрации муниципального района "Борисовский район" Белгородской области от 19.03.2019 N 280-р)

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 референт отдела организационно-контрольной работы администрации района предоставляет главе администрации района журнал приема информации о поступивших за день сообщениях для визирования, использования для дальнейшей работы или направления в соответствующие органы власти для принятия мер.

(в ред. распоряжения администрации муниципального района "Борисовский район" Белгородской области от 19.03.2019 N 280-р)

4.6. В соответствии с визой главы администрации района референт отдела организационно-контрольной работы администрации района, на основании данных, указанных в журнале приема информации, оформляет карточки личного приема граждан с отметкой "Телефон доверия", создает задачу в ПУВП РИАС для исполнения поручения ответственными лицами администрации района.

(в ред. распоряжений администрации муниципального района "Борисовский район" Белгородской области от 19.07.2018 N 822-р, от 19.03.2019 N 280-р)

4.7. Референт отдела организационно-контрольной работы администрации района ежемесячно к 5 числу проводит [анализ](#P159) за предыдущий месяц поступивших по телефону доверия сообщений согласно прилагаемой форме.

(в ред. распоряжений администрации муниципального района "Борисовский район" Белгородской области от 19.07.2018 N 822-р, от 19.03.2019 N 280-р)

4.8. Ежеквартально вопрос об анализе работы телефона доверия в администрации района рассматривается на заседаниях Совета при главе администрации Борисовского района по противодействию коррупции.

5. Порядок исполнения и сроки рассмотрения

сообщений, поступивших по телефону доверия

5.1. Администрация Борисовского района обеспечивает полное, всестороннее, объективное рассмотрение поступивших сообщений.

5.2. 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.

5.3. В случае если решение поставленных в сообщении вопросов не входит в компетенцию администрации района или относится к компетенции других органов власти или должностных лиц, 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.

5.4. Анонимные звонки, содержащие важную информацию, регистрируются и направляются тем органам власти или должностным лицам, в чью компетенцию входит решение вопросов, затронутых в них, но письменный ответ на них не дается.

5.5. На сообщение, в котором обжалуется судебное решение, гражданину в течение 7 дней со дня регистрации направляется письменный ответ с разъяснением порядка обжалования судебного решения.

5.6. В случае если в сообщении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно уже 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 ранние сообщения направлялись в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, оставивший сообщение.

5.7. В случае если ответ по существу поставленного в сообщении вопроса не может быть дан без разглашений 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.

5.8. 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.

5.9. Ответственные лица администрации района, получившие сообщение для рассмотрения в соответствии с их компетенцией, обязаны по итогам рассмотрения письменные ответы или разъяснения о принятых мерах и дате информирования заявителя размещать в созданной по сообщению задаче.

(подраздел 5.9 в ред. распоряжения администрации муниципального района "Борисовский район" Белгородской области от 19.07.2018 N 822-р)

5.10. Ответственные лица администрации Борисовского района при рассмотрении сообщений:

5.10.1. Обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение сообщения.

5.10.2. 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.

5.10.3. Принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

5.10.4. Дают письменный ответ по существу поставленных в сообщении вопросов, за исключением анонимных сообщений, в срок, установленный в [пункте 5.11](#P136) настоящего регламента.

5.11. Сроки рассмотрения сообщения:

5.11.1. 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", решением Совета депутатов Борисовского района от 7 мая 2007 года N 4 "О Положении о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан в органы местного самоуправления муниципального района "Борисовский район" Белгородской области", за исключением случаев, предусмотренных в [подпункте 5.11.2](#P138) настоящего регламента.

5.11.2. Если в поручении главы администрации района имеется указание на оперативность рассмотрения сообщения, то сообщение должно быть рассмотрено в срок, не превышающий 10 календарных дней.

5.12. Сообщение гражданина или организации района 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. Отдел организационно-контрольной работы администрации района (Секира Л.И.) осуществляет контроль за соблюдением сроков рассмотрения сообщений, а также правильностью ведения журнала приема информации по телефону доверия, о чем делает соответствующую запись в журнале.

(в ред. распоряжения администрации муниципального района "Борисовский район" Белгородской области от 19.07.2018 N 822-р)

6.2. Лицо, указанное в [пункте 3.2](#P75) 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 5.11](#P136) 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", решением Совета депутатов Борисовского района от 7 мая 2007 года N 4 "О Положении о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан в органы местного самоуправления муниципального района "Борисовский район" Белгородской области".

Приложение

к регламенту работы телефона

доверия, установленного в

администрации Борисовского района

АНАЛИЗ СООБЩЕНИЙ,

поступивших по телефону доверия в администрацию

Борисовского района за период \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Принято сообщений, всего | Рассмотрено в администрации района, всего | Передано на рассмотрение в иные органы власти, всего | Количество фактов, нашедших подтверждение в результате рассмотрения сообщений, всего | Анонимные сообщения, всего |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|  |  |  |  |  |  |