

# ПОСТАНОВЛЕНИЕ

## АДМИНИСТРАЦИИ НЕФТЕКУМСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

24 ноября 2023 г.

г.Нефтекумск

№ 1782

Об утверждении Положения о работе «Телефон доверия главы Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края»

В соответствии с Федеральными законами от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в целях обеспечения гражданам возможности обращаться в оперативном порядке с предложениями, заявлениями, жалобами, администрация Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о работе «Телефон доверия главы Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края».

2. Признать утратившим силу постановление администрации Нефтекумского городского округа Ставропольского края от 08 июня 2018 г. № 940 «Об утверждении Положения о работе «Телефона доверия главы Нефтекумского городского округа Ставропольского края».

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами администрации Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края Бобина А.И.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Первый заместитель главы администрации  
Нефтекумского муниципального округа  
Ставропольского края



А.А.Заиченко



УТВЕРЖДЕНО  
постановлением администрации  
Нефтекумского муниципального округа  
Ставропольского края  
от 24 ноября 2023 г. № 1782

## ПОЛОЖЕНИЕ о работе «Телефона доверия главы Нefтекумского муниципального округа Ставропольского края»

### 1. Общие положения

«Телефон доверия главы Нefтекумского муниципального округа Ставропольского края» (далее – Телефон доверия) обеспечивает возможность граждан обращаться по телефону с предложениями, заявлениями, жалобами, в том числе по фактам коррупционной направленности, с которыми граждане столкнулись в процессе взаимодействия с должностными лицами администрации Нefтекумского муниципального округа Ставропольского края, в адрес главы Нefтекумского муниципального округа Ставропольского края (далее – муниципальный округ, обращения).

Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан в администрацию муниципального округа и к должностным лицам администрации муниципального округа регулируются Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, законами Ставропольского края, Уставом Нefтекумского муниципального округа Ставропольского края, Регламентом администрации Нefтекумского муниципального округа Ставропольского края, иными нормативно-правовыми актами.

Целью Телефона доверия является обеспечение реализации права граждан и организаций на обращение в администрацию муниципального округа, создание эффективного механизма взаимодействия граждан и администрации муниципального округа.

### 2. Основные функции Телефона доверия

Основными функциями Телефона доверия являются:  
организация централизованного сбора и учета обращений граждан муниципального округа, граждан Ставропольского края, граждан Российской Федерации, граждан иностранных государств и лиц без гражданства в адрес главы Нefтекумского муниципального округа Ставропольского края (далее - глава муниципального округа) по телефону доверия;

информирование главы муниципального округа о сложившейся обстановке в муниципальном округе для принятия соответствующих управленческих решений.

### 3. Задачи Телефона доверия

Основные задачи Телефона доверия:

обеспечение оперативного приема обращений граждан и организаций в адрес главы муниципального округа в ежедневном режиме;

своевременная обработка и отправка обращений для рассмотрения в отраслевые (функциональные) и территориальные органы администрации муниципального округа, в муниципальные учреждения и на предприятия, иные организации, независимо от форм собственности согласно компетенции;

извещение заявителей о результатах рассмотрения их обращений;

осуществление контроля за полным и качественным рассмотрением обращений граждан, поступивших по телефону доверия;

анализ вопросов, задаваемых гражданами по телефону доверия.

### 4. Работа Телефона доверия

Телефон доверия работает круглосуточно в автоматическом режиме.

Приём информации и организация работы Телефона доверия осуществляется по номеру 8(86558) 3-35-15 специалистом отдела по организационным и общим вопросам администрации муниципального округа (далее – специалист отдела).

Контроль за организацией работы Телефона доверия осуществляет управляющий делами и начальник отдела по организационным и общим вопросам администрации муниципального округа.

Специалист отдела, отвечающий за работу Телефона доверия:

осуществляет прием и запись обращений граждан, поступающих на Телефон доверия;

проводит регистрацию обращений граждан;

составляет аннотацию на обращения граждан;

осуществляет отправку обращений на рассмотрение в отраслевые (функциональные) и территориальные органы администрации муниципального округа в соответствии с резолюцией главы муниципального округа или лица, его замещающего;

обеспечивает контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан.

Обращения граждан, поступившие на Телефон доверия, рассматриваются в порядке и сроки, установленные Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Сообщения, поступающие по телефону доверия, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления и вносятся в журнал регистрации обращений граждан на Телефон доверия с указанием даты приема обращения и краткого изложения сути обращения.

При ответе на телефонные звонки специалист отдела обязан:

назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность;

предложить гражданину назвать фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

предложить гражданину изложить суть вопроса;  
сообщить гражданину, что конфиденциальность переданных им сведений гарантируется.

Обращения граждан, не требующие дополнительного изучения, рассматриваются в 30-дневный срок. В случае, если факты, содержащиеся в обращениях граждан, требуют экстренного принятия решений, они рассматриваются в 3-дневный срок, что отражается в резолюции на обращении.

При наличии в поступившем сообщении сведений о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

При необходимости продления срока выполнения поручения должностное лицо, которому дано поручение, за 3 рабочих дня до истечения срока представляет на имя главы муниципального округа письмо с просьбой о продлении срока исполнения. В письме должны быть указаны аргументированные причины внесенного предложения, а также конкретные меры, принимаемые должностным лицом для выполнения поручения.

Специалист отдела обеспечивает ежеквартальное представление сведений о результатах работы с обращениями граждан, в том числе поступающих на Телефон доверия, для размещения на официальном сайте администрации муниципального округа в информационно-коммуникационной сети «Интернет», доводит до сведения граждан почтовые адреса, номера телефонов для справок, адреса официальных сайтов государственных органов, администрации муниципального округа в сети «Интернет».

Муниципальные служащие, работающие с информацией, полученной по Телефону доверия, несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с Федеральным законом от 02 марта 2007 г. № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации».

---