

«СОГЛАСОВАНО»

Руководитель аппарата  
администрации

Щекинского района

Е.И. Чуканова

2016



«УТВЕРЖДАЮ»

Глава администрации  
Щекинского района

О.А. Федосов

2016



## ПОЛОЖЕНИЕ

### О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ УСТНЫХ СООБЩЕНИЙ И ЗАПРОСОВ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ ПО "ТЕЛЕФОНУ ДОВЕРИЯ" ГЛАВЫ АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ЩЕКИНСКИЙ РАЙОН

1. Настоящее Положение по рассмотрению устных сообщений и запросов граждан, поступивших по «телефону доверия» главы администрации Щекинского района (далее - Положение), разработано с целью обеспечения единого подхода к работе с сообщениями и запросами граждан (далее - сообщения), поступившими по «телефону доверия» главы администрации Щекинского района (далее – «телефон доверия»).

2. Основными задачами работы «телефона доверия» являются:

- а) оказание содействия гражданам в решении их проблемных вопросов;
- б) формирование эффективного механизма взаимодействия граждан и органов местного самоуправления;
- в) повышение доступности органов местного самоуправления населению;
- г) предоставление информации справочного характера;
- д) предоставление контактной информации и разъяснение порядка направления обращений по поставленным вопросам;
- е) информирование должностных лиц администрации МО Щекинский район о наиболее острых вопросах, возникающих у населения.

3. Прием и регистрация сообщений, поступивших по «телефону доверия», осуществляется отделом по административной работе и контролю администрации муниципального образования Щекинский район.

4. Направление сообщений, поступивших по «телефону доверия», на рассмотрение по компетенции, организация контроля, за сроками исполнения поручений, по указанным сообщениям осуществляется отделом по административной работе и контролю администрации муниципального образования Щекинский район.

5. Информация о функционировании и режиме работы «телефона доверия» доводится до сведения населения путем размещения информации на официальном Портале МО Щекинский район и на информационных стендах администрации Щекинского района.

6. Прием сообщений граждан по «телефону доверия» осуществляется по номеру телефона 5-23-64 в следующем режиме:

- с понедельника по четверг – с 9-00 до 13-00, с 13-48 до 18-00;

- пятница – с 9-00 до 13-00, с 13-48 до 17-00;

-в выходные и праздничные дни приём обращений не ведётся.

7. В случае если изложенные в сообщении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, а также в случае необходимости предоставления гражданину информации справочного характера, ответ на сообщение по существу поставленных вопросов гражданина может быть дан устно. Все обращения, на которые даны устные разъяснения, учитываются в журнале.

8. В остальных случаях сообщение, поступившее по «телефону доверия», регистрируется в автоматизированной системе электронного документооборота «Дело», в день его поступления.

9. Гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, номер телефона, излагает суть вопроса. Сведения о социальном положении, принадлежности к льготной категории гражданина, а также иные сведения, необходимые для рассмотрения сообщения либо подготовки статистической информации, фиксируются с согласия гражданина.

10. В случае если гражданин отказывается сообщить свою фамилию или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, сообщение не регистрируется и ответ на него не дается. Если в указанном сообщении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице его подготавливающим, совершающим или совершившем, сообщение подлежит регистрации и направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

11. В случае поступления по «телефону доверия» сообщения, в котором используются нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу иных граждан, гражданину может быть отказано в регистрации сообщения и ответе по существу поставленных в нем вопросов.

12. Регистрационная карточка с кратким изложением сути сообщения, поступившего по «телефону доверия», оформляется и подписывается главой администрации муниципального образования Щекинский район, а в случае его отсутствия - заместителями главы администрации по компетенции в течение 3 рабочих дней, а затем направляется отделом по административной работе и контролю должностному лицу, которому дано поручение по рассмотрению поставленных в сообщении вопросов.

13. В случае если решение поставленных в сообщении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц администрации Щекинского района, копии регистрационной карточки сообщения поступившего по «телефону доверия», по резолюции главы администрации, направляется соответствующим должностным лицам.

14. Сообщения, поступившие по «телефону доверия», рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

15. В случае если решение поставленных в сообщении вопросов не относится к компетенции администрации муниципального образования Щекинский район, заявителю даются разъяснения в устной форме, а регистрационная карточка с сопроводительным письмом подписанным главой администрации муниципального образования Щекинский район, а в случае его отсутствия - заместителями главы администрации по компетенции направляется в соответствующие органы, в компетенцию которых входит реализация поставленных в сообщении вопросов.

16. Решение о необходимости дополнительного контроля либо снятия с контроля сообщения принимается главой администрации муниципального образования Щекинский район, а в случае его отсутствия заместителем главы администрации Щекинского района по компетенции.

17. Должностные лица обязаны обеспечить качественное и всестороннее рассмотрение сообщений, в случае необходимости запросить дополнительную информацию или осуществить проверки с выездом на место, принять обоснованные решения и проинформировать граждан о результатах рассмотрения их сообщений.

18. Сообщение считается рассмотренным, если по результатам рассмотрения приняты необходимые меры, и гражданину дан письменный ответ по существу поставленных в сообщении вопросов.

19. Ответ заявителю подписывает глава администрации Щекинского района, а в случае его отсутствия - заместителями главы администрации по компетенции

20. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением сообщений, поступивших по «телефону доверия», осуществляет отдел по административной работе и контролю администрации муниципального образования Щекинский район.

**Начальник отдела  
по административной  
работе и контролю**



**Н.Н.Панкратова**