Приложение к постановлению
администрации муниципального
района «Кумторкалинский район»
от 25.08 № 133

# ПОЛОЖЕНИЕ
## о порядке работы «телефона доверия» администрации муниципального района «Кумторкалинский район»

### 1. Общее положение

1.1. Настоящее положение регламентирует порядок организации работы телефона доверия: прием, регистрацию и учет поступивших заявлений, предложений и жалоб граждан.

1.2. Телефон доверия – одна из форм работы администрации муниципального района «Кумторкалинский район», направленная на взаимодействие с населением, создание дополнительных условий для своевременного реагирования на заявления, предложения, жалобы граждан, а также сообщения о противоправных действиях служащих администрации.

1.3. О функционировании телефона доверия, целях его организации, правилах приема обращений население оповещается через средства массовой информации и на официальном сайте администрации.

1.4. Управляющий делами организуя работу «телефона доверия»:

а) своевременно обрабатывает поступившую по «телефону доверия» информацию,

б) осуществляет информирование руководству администрации о количестве и характере обращений граждан по «телефону доверия», результатах их рассмотрения;

в) осуществляет контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поступивших по «телефону доверия»;

г) анализирует и обобщает обращения граждан с целью выявления и устранения причин, порождающих обоснованные жалобы.

1.5. Прием телефонных сообщений (далее - сообщения), поступающих на «телефон доверия» возлагается на управляющею делами.

1.6. Уполномоченный специалист несет персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных по «телефону доверия» сведений.

1.7 Для работы «телефона доверия» в администрации муниципального района Кумторкалинский район» выделяется линия телефонной связи с городским абонентским номером 55-14-20

Основными функциями Телефона доверия являются:

1.6. Уполномоченный специалист несет персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных по «телефону доверия» сведений.

1.7 Для работы «телефона доверия» в администрации муниципального района Кумторкалинский район» выделяется линия телефонной связи с городским абонентским номером 55-14-20

Основными функциями Телефона доверия являются:

- организация централизованного сбора и учета обращений граждан муниципального района «Кумторкалинский район», Российской Федерации, иностранных государств и лиц без гражданства, поступающих в адрес главы администрации муниципального района «Кумторкалинский район»
- обеспечение рассмотрения обращений на Телефон доверия;
- информирование главы администрации муниципального района «Кумторкалинский район» о количестве и содержании обращений граждан, результатах их рассмотрения.

Основные задачи Телефона доверия:

- обеспечение приема обращений граждан в адрес главы администрации муниципального района «Кумторкалинский район».
- своевременная обработка и отправка обращений для рассмотрения и принятия мер в структурные подразделения администрации муниципального района «Кумторкалинский район», в муниципальные учреждения и предприятия района, 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 на «Телефон доверия».
- анализ вопросов, задаваемых гражданами по Телефону доверия.
- обобщение обращений граждан с целью устранения причин, порождающих обоснованные жалобы.

## 2. Порядок работы

Прием обращений граждан по «телефону доверия» администрации Ростовского муниципального района осуществляется с 8-00 до 17-00 часов ежедневно, кроме субботы и воскресенья, на телефон 55-14-20.

## 3. Учет обращений граждан по телефону доверия

3.1. Для учета обращений по телефону доверия и контроля за качеством реагирования на обращения населения уполномоченным специалистом заводится журнал учета обращений граждан по телефону доверия администрации.

3.2. Журнал хранится в служебном кабинете уполномоченного специалиста, где расположен телефон доверия, по которому ведется прием обращений граждан.

Страницы журнала учета обращений граждан должны быть пронумерованы, прошнурованы иметь следующие графы:

а) порядковый номер обращения;

б) дата и время поступления обращения;

в) фамилия, имя, отчество, домашний адрес и номер телефона заявителя;

г) краткое содержание обращения;

д) отметка о результатах разрешения обращения.

3.3. Заполнение журнала осуществляет уполномоченный специалист по мере поступления звонков от граждан по телефону доверия. В случае поступления анонимного звонка пункт «в» не заполняется.

3.4. Информация о принятых сообщениях направляется для принятия решения руководству администрации.

3.5. Руководство администрации муниципального района «Кумторкалинский район» определяют отдел, специалисты которого будут исполнять решение, принятое по результатам рассмотрения информации, полученной по «телефону доверия».

3.6. Информация о решении заносится в журнал.

3.7. Исполнитель по окончании работы с полученной информацией докладывает о ее результатах уполномоченному специалисту, при необходимости информирует гражданина – автора сообщения.

3.8. Уполномоченный специалист ставит отметку в журнале учета обращений граждан об исполнении и о результатах работы по полученной по «телефону доверия» информации.

3.9. Результаты работы «телефона доверия» обобщаются, анализируются отделом по связям с общественностью и информационным технологиям и рассматриваются на заседаниях рабочей группы.

# РЕСПУБЛИКА ДАГЕСТАН
# АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
# «КУМТОРКАЛИНСКИЙ РАЙОН»

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«25» 08 2015 Г. № 133

Об утверждении Положения о порядке работы
«телефона доверия» администрации
муниципального района «Кумторкалинский район»

В соответствии с Федеральным законом от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», Указом Президента Российской Федерации от 19.05.2008 № 815 «Мерах противодействию коррупции»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1.Утвердить Положение о порядке работы «телефона доверия» администрации муниципального района «Кумторкалинский район» согласно приложению.

2. Ответственными за работу «телефона доверия» назначить управляющею делами Акаеву С.У.

3. Опубликовать настоящее постановление в газете « Сарихум» и разместить на сайте администрации муниципального района «Кумторкалинский район».

4. Постановление вступает в силу со дня подписания.

Глава М.Б. Бамматов

Верно: Акаева