



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА БЕЛГОРОДА
РАСПОРЯЖЕНИЕ

«01» октября 2012 г.

№ 3543

**Об утверждении регламента
работы телефона доверия
администрации города Белгорода**

В соответствии с распоряжением Губернатора Белгородской области от 03 апреля 2012 года № 212-р «Об утверждении регламента работы телефона доверия в органах исполнительной власти, государственных органах области», 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 городского округа «Город Белгород» должностных обязанностей, исключения злоупотреблений на муниципальной службе городского округа «Город Белгород», на основании принципов и правил служебного поведения муниципальных служащих в соответствии с Кодексом этики и служебного поведения муниципальных служащих администрации города, утвержденным постановлением администрации города от 10 мая 2011 года № 70:

1. Утвердить регламент приема, регистрации и рассмотрения сообщений граждан и юридических лиц, поступивших по телефону доверия администрации города Белгорода, содержащих информацию о фактах коррупционной направленности, качестве оказания муниципальных услуг, нарушения муниципальными служащими Кодекса этики и служебного поведения муниципальных служащих администрации города Белгорода (далее - регламент, прилагается).

2. Утвердить формы отчета о сообщениях, поступивших по телефону доверия администрации города Белгорода, и их анализа (прилагаются).

3. Управлению делами администрации города (Ковальчук А.Д.) обеспечить выделение отдельного номера для телефона доверия администрации города Белгорода, а также его программно-аппаратное сопровождение в соответствии с утвержденным регламентом.

4. Управлению информации и массовых коммуникаций администрации города (Морозов А.В.) обеспечить опубликование настоящего распоряжения в газете «Наш Белгород».

5. Контроль за исполнением распоряжения возложить на руководителя комитета обеспечения безопасности жизнедеятельности населения – секретаря Совета безопасности города Богачева С.В.

Глава администрации
города Белгорода



С. Боженков

УТВЕРЖДЕН
распоряжением администрации
города Белгорода
от 01 октября 2012 года № 3543

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

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент определяет порядок работы телефона доверия, установленного в администрации города Белгорода, 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 местного самоуправления;
- о нарушениях муниципальными служащими Кодекса этики и служебного поведения муниципальных служащих администрации города Белгорода (далее - Кодекс поведения).

1.2. Телефон доверия представляет собой комплекс организационных мероприятий и технических средств, обеспечивающих возможность гражданам (организациям) обращаться в администрацию города Белгорода 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 муниципальным служащим городского округа Кодекса поведения.

1.3. Функции по координации работы телефона доверия осуществляет комитет обеспечения безопасности жизнедеятельности населения администрации города Белгорода.

2. Цели и задачи работы телефона доверия

2.1. Телефон доверия создан в целях:

2.1.1. Совершенствования форм и методов работы с индивидуальными и коллективными предложениями, заявлениями и

жалобами граждан, 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;

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 городского округа должностных обязанностей, исключения злоупотреблений на муниципальной службе города;

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 (организаций), поступивших по телефону доверия;

2.2.2. Анализ сообщений граждан (организаций), поступивших по телефону доверия, их учет при разработке и реализации антикоррупционных мероприятий в городе Белгороде.

3. Порядок организации работы телефона доверия

3.1. Информация о функционировании и режиме работы телефона доверия доводится до сведения населения через средства массовой информации, размещение информации на официальном сайте администрации города Белгорода в сети «Интернет».

3.2. Учет, регистрацию, предварительную обработку и контроль за поступающими по телефону доверия сообщениями осуществляет уполномоченное лицо, назначенное приказом руководителя комитета обеспечения безопасности жизнедеятельности населения администрации города Белгорода (далее - ответственный специалист).

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 города Белгорода для приема сообщений граждан по фактам коррупционной направленности и качестве 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.

3.4. В рабочее время (с 09.00 до 13.00 час. и с 14.00 до 18.00 час., кроме субботы и воскресенья) сообщения по телефону доверия принимает ответственный специалист лично.

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 ответственный специалист обязан:

- сообщить позвонившему о том, что телефон доверия администрации города Белгорода работает исключительно для информирования о фактах коррупционной направленности и некачественного оказания услуг, а также о нарушениях муниципальными служащими Кодекса поведения;

- предупредить граждан 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.

3.7. Сообщения, поступившие от граждан (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 (за исключением выходных и праздничных дней) в журнале приема информации по телефону доверия, где указываются:

4.2.1. Порядковый номер поступившего сообщения:

4.2.2. Дата регистрации, фамилия, инициалы уполномоченного

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 и т.д.).

4.2.7. Результаты рассмотрения сообщения (какие меры приняты, 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, ответственный специалист вправе отказать в регистрации сообщения.

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 за час до окончания рабочего времени ответственный специалист готовит информацию о поступивших за день сообщениях и направляет её руководителю комитета обеспечения безопасности жизнедеятельности населения – секретарю Совета безопасности города для рассмотрения, использования для дальнейшей работы или направления в соответствующие органы для принятия мер.

4.6. Ежемесячно осуществляется анализ поступивших по телефону доверия сообщений.

4.7. Ежеквартально вопрос об анализе работы телефона доверия рассматривается на заседаниях межведомственной комиссии по противодействию коррупции в органах местного самоуправления города Белгорода.

5. Порядок исполнения и сроки рассмотрения сообщений, поступивших по телефону доверия

5.1. Администрация города Белгорода или должностное лицо обеспечивает полное, всестороннее объективное рассмотрение поступивших сообщений.

5.1.1. 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.

5.1.2. В случае, если решение поставленных в сообщении вопросов не входит в компетенцию администрации города Белгорода или

относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления, государственных органов или должностных лиц, информация в течение 3-х календарных дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы местного самоуправления, государственные органы или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, оставившего сообщение, в случае наличия его координат о переадресации сообщения.

5.1.3. Анонимные звонки (обращения без указания фамилии и почтового адреса, на который должен быть выслан ответ либо уведомление о переадресации обращения), содержащие информацию о фактах коррупции в органах местного самоуправления, нарушениях муниципальными служащими Кодекса этики и служебного поведения и другую важную информацию, регистрируются и направляются тем должностным лицам, органам местного самоуправления и государственной власти, в чью компетенцию входит решение вопросов, затронутых в них, но письменный ответ на них не дается.

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

5.1.5. В случае если в сообщении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее поступившими сообщениями, и при этом в сообщении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель органа местного самоуправления вправе принять решение о безосновательности очередного сообщения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное сообщение и ранее сообщения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, оставивший сообщение.

5.1.6. 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.

5.1.7. Администрация города Белгорода или должностные лица, получившие сообщение для рассмотрения в соответствии с компетенцией, обязаны проинформировать орган местного самоуправления, направивший сообщение, о результатах его рассмотрения.

5.2. Администрация города Белгорода или 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 сообщений, в срок, установленный в пункте 5.3 настоящего регламента;

– уведомляет гражданина или представителя юридического лица о направлении его сообщения на рассмотрение в другой орган местного самоуправления, государственный орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.3. Сроки рассмотрения сообщения:

5.3.1. 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.

5.3.2. Если в поручении должностного лица администрации города Белгорода имеется указание на оперативность рассмотрения сообщения, то сообщение должно быть рассмотрено в срок, не превышающий 10 календарных дней.

5.3.3. Если в поступившем сообщении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, сообщение, по поручению руководителя комитета обеспечения безопасности жизнедеятельности населения – секретаря Совета безопасности города, подлежит незамедлительному направлению в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

5.4. Сообщение гражданина (организации) 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. Руководитель комитета обеспечения безопасности жизнедеятельности населения администрации города осуществляет контроль за соблюдением сроков рассмотрения сообщений, а также правильностью ведения журнала приема информации по телефону доверия, о чем делает соответствующую запись в журнале.

6.2. Лицо, указанное в пункте 3.2 настоящего регламента, несет ответственность в соответствии действующим законодательством за соблюдение законности при приеме и регистрации сообщений

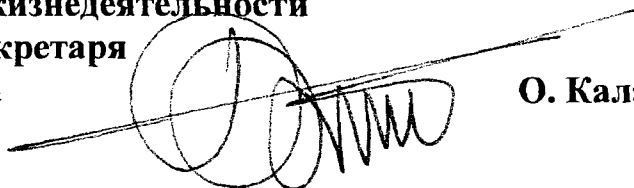
поступивших по телефону доверия.

6.3. Лица, виновные в нарушении сроков, предусмотренных в пункте 5.3. 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 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

**Заместитель руководителя комитета
обеспечения безопасности жизнедеятельности
населения – заместитель секретаря
Совета безопасности города**



О. Калачёв

Утвержден
распоряжением администрации
города Белгорода
от «01» ~~августа~~ 2012 года № 3543
«ФОРМА»

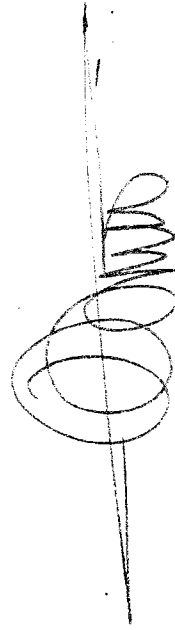
Отчет о сообщениях, поступивших по телефону доверия
администрации города Белгорода

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 содержание сообщения	Результаты рассмотрения сообщения				В какой форме дан ответ
					Рассмотрено в данном органе (указать лицо, ответственное за рассмотрение сообщения)	Передано на рассмотрение в орган, в компетенции которого находится вопрос сообщения	Передано в правоохранительные органы	Не подлежит рассмотрению (указать причину)	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Заместитель руководителя комитета обеспечения безопасности жизнедеятельности населения –
заместитель секретаря Совета безопасности города



О. Калачёв

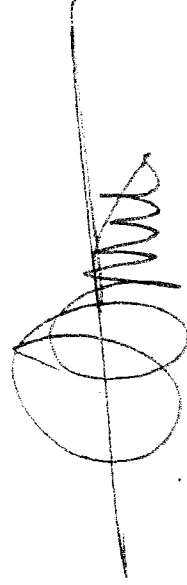
Утвержден
распоряжением администрации города
Белгорода
от «01» октября 2012 г. № 3543
«ФОРМА»

Анализ сообщений, поступивших по телефону доверия
администрации города Белгорода

за период _____
(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

Заместитель руководителя комитета обеспечения безопасности жизнедеятельности населения –
заместитель секретаря Совета безопасности города



О. Калачёв