|  |  |
| --- | --- |
|  | |
| |  | | --- | | АДМИНИСТРАЦИЯ | | |
| МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ | |
| ГОРОД ЛИПКИКИРЕЕВСКОГО РАЙОНА | |
|  | |
| ПОСТАНОВЛЕНИЕ | |
| 19 апреля 2024 года | № 51 |
| **Об утверждении Положения о порядке работы «Телефона доверия» главы администрации муниципального образования город Липки Киреевского района** | |
|  | |

В целях реализации права граждан на обращение в органы исполнительной власти, повышение доверия граждан к институту местного самоуправления, на основании Устава муниципального образования город Липки Киреевского района администрация муниципального образования город Липки Киреевского района ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение о порядке работы «Телефона доверия» главы администрации муниципального образования город Липки Киреевского района.
2. Опубликовать настоящее постановление в муниципальной газете «Липковские вести» и разместить на официальном сайте муниципального образования Киреевский район в сети Интернет ([www.kireevsk.tulobl.ru](http://www.kireevsk.tulobl.ru)), в подразделе администрация муниципального образования город Липки Киреевского района.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.
4. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального обнародования.

|  |  |
| --- | --- |
| **Глава администрации муниципального образования**  **город Липки Киреевского района** | **И.Н. Майоров** |

Приложение

к постановлению администрации

муниципального образования

город Липки Киреевского района

19.04.2024года № 51

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке работы «Телефона доверия» главы администрации муниципального образования город Липки Киреевского района

1.Общие положения

1.1. Настоящее положение устанавливает порядок работы с сообщениями граждан, поступившими по «Телефону доверия» главы администрации муниципального образования город Липки Киреевского района (далее – Телефон доверия).

1.2. Правовую основу деятельности Телефона доверия составляют Конституция Российской Федерации, законодательство Российской Федерации и Тульской области, иные нормативные правовые акты.

1.3. Целью организации работы Телефона доверия является обеспечение реализации права граждан на обращение в органы исполнительной власти, повышение доверия граждан к институту местного самоуправления.

1.4. Основными задачами работы Телефона доверия являются:

1) обеспечение аппаратной связи между жителями муниципального образования и администрацией муниципального образования город Липки Киреевского района, создание эффективного механизма взаимодействия граждан и органов местного самоуправления;

2) повышение качества и доступности муниципальных услуг, оказываемых населению администрацией муниципального образования город Липки Киреевского района;

3) оперативное решение проблем жителей муниципального образования город Липки Киреевского района;

4) информирование главы администрации муниципального образования, его заместителя о сложившейся обстановке в муниципальном образовании город Липки Киреевского района для принятия соответствующих управленческих решений.

1.5. Телефон доверия устанавливается в администрации и представляет собой комплекс организационных мероприятий и технических средств, обеспечивающих возможность гражданам обращаться по телефону с заявлениями.

2. Основные функции «Телефона доверия»

2.1. Основными функциями работы «Телефона доверия» являются:

- обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения заявлений граждан, поступивших по «телефону доверия»;

- обработка и направление заявлений для рассмотрения и принятия мер главе администрации муниципального образования город Липки Киреевского района;

- анализ сообщений и заявлений граждан, поступивших по «телефону доверия».

3. Порядок организации работы «Телефона доверия»

3.1. Информирования о функционировании и режиме работы «телефона доверия» доводится до сведения населения через средства массовой информации, размещение информации на официальном сайте администрации муниципального образования Киреевский район, в разделе администрации муниципального образования город Липки Киреевского района, на информационном стенде.

3.2. Для сбора и обработки поступающих на «телефон доверия» сведений используется телефонный аппарат.

3.3. Прием заявлений граждан по «телефону доверия» осуществляется по телефону устно в рабочее время с 9-00 по 18-00 с понедельника по пятницу, в выходные и праздничные дни телефон доверия не работает.

3.4. Прием поступающих на "телефон доверия" заявлений осуществляется на телефонный номер:8 (48754) 48-1-57.

3.5. При обращении по Телефону доверия гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, номер контактного телефона (при наличии), излагает суть предложения, заявления или жалобы.

3.6. Анонимные звонки не регистрируются и не рассматриваются.

3.7. При поступлении по Телефону доверия сообщения, в котором содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, сообщение не регистрируется и не рассматривается.

3.8. В случае если изложенные в сообщении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на сообщение с согласия гражданина может быть дан сотрудниками администрации устно по существу поставленных вопросов.

3.9. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов требует дополнительной проверки изложенных в нем фактов, сообщение регистрируется и подлежит рассмотрению в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

3.10. Организация учета и обеспечение своевременного рассмотрения сообщений граждан, поступивших по Телефону доверия, осуществляются уполномоченным лицом администрации.

3.11. Уполномоченное лицо администрации:

3.12. Принимает сообщения граждан, поступившие по Телефону доверия;

3.13. Регистрирует сообщения в журнале «Сообщения граждан по Телефону доверия»;

3.14. Оформляет регистрационную карточку, содержащую сведения, предоставленные заявителем;

3.15. После подписания резолюции главой администрации сообщение направляет на исполнение специалисту администрации;

3.16 Сообщения граждан, поступившие по Телефону доверия, рассматриваются в 30-дневный срок со дня поступления.

3.17. Продление сроков рассмотрения сообщений граждан осуществляется в случаях, предусмотренных действующим законодательством. Продление сроков рассмотрения обращений граждан, поступивших по телефону доверия, осуществляется главой администрации, не менее чем за 2 дня до их истечения.

3.18. Контроль за объективным и всесторонним рассмотрением сообщений граждан осуществляют должностные лица, которым поступили сообщения на исполнение.

3.19. Сообщение гражданина считается рассмотренным, если по всем поставленным в нем вопросам приняты необходимые меры и заявителю дан ответ по существу.

3.20. Ответ на сообщение гражданину направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты или в письменной форме по почтовому адресу, указанному при обращении в администрацию.

3.21. уполномоченное лицо администрации информирует главу администрации муниципального образования город Липки Киреевского района о количестве поступивших по телефону доверия сообщений граждан, характере затронутых в них вопросов, сроках и результатах рассмотрения сообщений.

3.22. Заявление гражданина (организации) считается рассмотренным, если по всем поставленным в нем вопросам приняты необходимые меры.

3.23. Если в поступившем заявлении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в органы государственной власти в соответствии с их компетенцией.

3.24. В случае если информация не относится к сфере ведения администрации настоящего Положения, она направляется по принадлежности в установленном порядке. Заявителю в данном случае направляется уведомление.

4.Рассмотрение сообщений граждан по «Телефону доверия»

4.1. Угрозы совершения терактов, хищений, поджогов, а также угрозы нанесения материального ущерба имуществу администрации муниципального образования город Липки Киреевского района; угрозы физического насилия в отношении работников администрации, связанные с исполнением служебных обязанностей; сообщения о фактах коррупции, вымогательства со стороны конкретных работников администрации, а также совершения ими иного деяния, содержащего признаки умышленного (неумышленного) преступления по службе или с использованием служебного положения требуют немедленного реагирования и доклада главе администрации муниципального образования город Липки Киреевского района.

4.2. В случае, если изложенные в сообщении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на сообщение с согласия граждан может быть дан устно по существу поставленных вопросов.

5.Обязанности и ответственность работников администрации при рассмотрении сообщений по Телефону доверия

5.1. Должностные лица администрации муниципального образования город Липки Киреевского района обязаны внимательно разобраться в характере сообщений, в случае необходимости истребовать необходимые документы, осуществить проверки с выездом на место, принимать обоснованные решения, обеспечивать своевременное и правильное рассмотрение сообщений и информирование заявителей.

5.2. Лица, виновные в нарушении настоящего Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших по Телефону доверия, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

6. Контроль за исполнением сообщений, поступивших по Телефону доверия

6.1. Все сообщения граждан, поступившие по Телефону доверия, подлежат контролю.

6.2. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением сообщений граждан, поступивших по Телефону доверия осуществляет глава администрации муниципального образования город Липки Киреевского района.

6.3 Ответ на сообщение гражданина подписывает глава администрации муниципального образования город Липки Киреевского района, в его отсутствие заместитель главы администрации муниципального образования.

7. Заключительные положения

7.1 Уполномоченное лицо, а также непосредственные исполнители обращений несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных по "телефону доверия" сведений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение  
к Положению о порядке работы "Телефона доверия"  
администрации муниципального образования  
город Липки Киреевского района

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Дата  и время  поступления  сообщения | Ф.И.О.  сотрудни-  ка,  принявше  го  заявления | Ф.И.О.  абонентна  (при  наличии  информа-  ции) | Краткое  содержа  ние | Адрес,  телефон  аабонента,  иное  (при  наличии  информации) | Принятые  меры |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |