|  |  |
| --- | --- |
| **ТУЛЬСКАЯ ОБЛАСТЬ** | |
| **МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ** | |
| **БОРОДИНСКОЕ КИРЕЕВСКОГО РАЙОНА** | |
| **АДМИНИСТРАЦИЯ** | |
|  | |
|  | |
| **ПОСТАНОВЛЕНИЕ** | |
| **от «23» июля 2018 года** | **№ 78** |
| **Об утверждении положения о «Телефоне доверия» главы администрации муниципального образования Бородинское Киреевского района** | |
|  | |

В соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=25089AF299DCCE6B18629018EF9EC966D76BE4DFE4DDCC081A18FF0913C83B84DDEABC9F0339ADC7i5Y9M) от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», на основании Устава муниципального образования Бородинское Киреевского района администрация муниципального образования Бородинское Киреевского района ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить положение о «Телефоне доверия» главы администрации муниципального образования Бородинское Киреевского района.
2. Обнародовать настоящее постановление в местах для обнародования, установленных постановлением администрации муниципального образования Бородинское Киреевского района от 23 июля 2012 года № 60 «Об утверждении перечня установленных мест обнародования муниципальных правовых актов на территории муниципального образования Бородинское Киреевского района» и на сайте муниципального образования Киреевский район в разделе муниципального образования Бородинское Киреевского района.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.
4. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального обнародования.

|  |  |
| --- | --- |
| **Заместитель главы администрации муниципального образования Бородинское Киреевского района** | **И.В. Миронов** |

Приложение

к постановлению администрации

муниципального образования

Бородинское Киреевского района

от 23.07.2018 года № 78

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших по «Телефону доверия» главы администрации муниципального образования Бородинское Киреевского района**

Статья 1**.Общие положения**

1.1. Настоящее положение устанавливает порядок работы с обращениями граждан, поступившими по «Телефону доверия» главы администрации муниципального образования Бородинское 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 местного самоуправления, 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 Бородинское Киреевского района, создание эффективного механизма взаимодействия граждан и органов местного самоуправления;

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

3) оперативное решение проблем жителей муниципального образования Бородинское Киреевского района;

4) информирование главы администрации муниципального образования, его заместителей, руководителей структурных подразделений о сложившейся обстановке в муниципальном образовании Бородинское Киреевского района для принятия соответствующих управленческих решений.

1.5. Организация учета и обеспечение своевременного рассмотрения обращений граждан по Телефону доверия осуществляется юристом администрации муниципального образования Бородинское Киреевского района.

1.6. Информация о функционировании Телефона доверия, целях его организации, правилах приема обращений граждан и режиме работы доводится до сведения населения через средства массовой информации и на официальном сайте администрации Киреевский район.

Статья 2. **Режим работы Телефона доверия**

2.1. Прием обращений граждан осуществляется по телефону: 8 (48754) 46-5-50 ежедневно с 8-00 до 16-00 перерыв на обед 12-00 до 12-48. В выходные и праздничные дни телефон доверия не работает.

Статья 3. **Учет и регистрация обращений граждан**

3.1. Обращения, поступившие по Телефону доверия, регистрируются в журнале обращения граждан в день их поступления.

3.2. При обращении по Телефону доверия гражданин в обязательном порядке указываются фамилия, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, номер контактного телефона (в случае наличия), социальное положение и льготная категория заявителя, суть предложения, заявления или жалобы.

3.3. Анонимные звонки не регистрируются и не рассматриваются.

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

Статья 4. **Рассмотрение обращений граждан**

4.1. Угрозы совершения терактов, хищений, поджогов, а также угрозы нанесения материального ущерба имуществу администрации муниципального образования Бородинское 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 Бородинское Киреевского района.

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

4.3. В случаях, если решение поставленных вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, либо необходимости дополнительной проверки изложенных в них фактов, обращение регистрируются и подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=7ED737FAB2DBFC346859E45F02B4D5FB1358357C05119CDA0EC0069DB9Y604L) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

4.4. После регистрации обращений граждан, поступивших по Телефону доверия, заявителю направляется уведомление с указанием сведений о переадресации обращения в государственный орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.5. Сопроводительные письма с поручениями по обращениям граждан, зарегистрированным по Телефону доверия, подписываются главой администрации и передаются на исполнение в структурные подразделения, организации.

4.6. В случае если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит регистрации и направлению в государственные органы в соответствии с их компетенцией.

Статья 5. **Сроки рассмотрения обращений**

5.1. Обращения, поступившие по Телефону доверия, рассматриваются в сроки, установленные Федеральным законом от 02.06.2006 № 59-ФЗ «О сроках рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.2. Продление срока рассмотрения обращения должно быть продлено не менее, чем за 2 дня до его истечения.

5.3. Продление сроков рассмотрения обращений граждан, поступивших по Телефону доверия, осуществляется заместителем главы администрации муниципального образования Бородинское Киреевского района.

5.4. Администрация муниципального образования Бородинское Киреевского района направляет заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения обращения.

Статья 6. **Обязанности и ответственность работников администрации при рассмотрении обращений граждан**

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

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

Статья 7. **Контроль за исполнением обращений граждан**

7.1. Все обращения граждан, поступившие по Телефону доверия, подлежат контролю.

7.2. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляет заместитель главы администрации муниципального образования Бородинское Киреевского района.

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

7.4. Ответ на обращение гражданина подписывает глава администрации муниципального образования Бородинское Киреевского района или лицо, исполняющее его обязанности, в его отсутствие заместитель главы администрации муниципального образования.