|  |  |
| --- | --- |
| ТУЛЬСКАЯ ОБЛАСТЬ | |
| МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ ШВАРЦЕВСКОЕ  КИРЕЕВСКОГО РАЙОНА | |
| АДМИНИСТРАЦИЯ | |
| **ПОСТАНОВЛЕНИЕ** | |
|  | |
| от 15 марта 2019г. | № 15 |

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения сообщений граждан, поступивших по «Телефону доверия» главы администрации муниципального образования Шварцевское Киреевского района

В соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации, руководствуясь Уставом муниципального образования Шварцевское Киреевского района, администрация муниципального образования Шварцевское Киреевского района ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить [Положение](#P36) о порядке рассмотрения сообщений граждан, поступивших по «Телефону доверия» главы администрации муниципального образования Шварцевское Киреевского района (приложение).
2. Постановление администрации муниципального образования Шварцевское Киреевского района от 09.01.2018 №3 «Об утверждении Положения о «Телефоне доверия» главы муниципального образования Шварцевское Киреевского района признать утратившим силу.

3. Постановление вступает в силу со дня обнародования.

|  |  |
| --- | --- |
| **Глава администрации муниципального образования Шварцевское Киреевского района** | **Р.В. Кургин** |

Приложение

к Постановлению администрации

муниципального образования

Шварцевское Киреевского района

от 15 марта 2019г. N 15

Положение

о порядке рассмотрения сообщений граждан, поступивших по «Телефону доверия» главы администрации муниципального образования Шварцевское Киреевского района

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

2. Целью организации работы Телефона доверия является установление оперативного реагирования на проблемы жителей и принятие конкретных мер по их реализации администрацией муниципального образования Шварцевское Киреевского района (далее – Администрация), а также обеспечение обратной связи и повышение доверия к органам местного самоуправления

3. Основными задачами работы Телефона доверия являются:

а) обеспечение обратной связи между жителями муниципального образования и Администрацией, создание эффективного механизма взаимодействия граждан и органов местного самоуправления;

б) повышение качества и доступности муниципальных услуг, оказываемых населению Администрацией;

в) оперативное решение проблем жителей муниципального образования;

г) информирование главы Администрации о наиболее острых вопросах, возникающих у населения.

4. Прием обращений граждан осуществляется по телефону (48754)3-12-46 понедельник-пятница с 8-00ч. до 16-00ч., перерыв на обед с 13ч.00мин. до 13ч.48мин.

5. Информация о функционировании Телефона доверия доводится до сведения населения путем размещения информации на официальном сайте муниципального образования Киреевский район в разделе муниципального образования Шварцевское Киреевского района и информационном стенде Администрации.

6. 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.

7. Анонимные звонки не регистрируются и не рассматриваются.

8. 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.

9. 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.

10. 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.

11. Организация учета и обеспечение своевременного рассмотрения сообщений граждан, поступивших по Телефону доверия, осуществляются сектором по организационной работе Администрации.

12. Сектор по организационной работе Администрации:

12.1. Принимает сообщения граждан, поступившие по Телефону доверия;

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

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

12.4. После подписания резолюции главой Администрации сообщение направляет на исполнение специалисту Администрации;

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

14. 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.

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

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

17. 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.

18. Сектор по организационной работе Администрации информирует главу администрации муниципального образования Шварцевское Киреевского района о количестве поступивших по телефону доверия сообщений граждан, характере затронутых в них вопросов, сроках и результатах рассмотрения сообщений.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_