



АДМИНИСТРАЦИЯ РОВЕНЬСКОГО РАЙОНА
БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
Ровеньки

РАСПОРЯЖЕНИЕ

«27» 03 2020 г.

№ 181

**Об утверждении Регламента
приема, регистрации и рассмотрения сообщений граждан и
юридических лиц, поступивших по телефону доверия в администрацию
Ровеньского района, содержащих информацию о фактах коррупционной
направленности, качестве оказания муниципальных услуг, нарушения
муниципальным служащим Кодекса поведения муниципального
служащего Ровеньского района**

В целях вовлечения граждан в реализацию антикоррупционной политики, создания условий для выявления фактов коррупционных проявлений, повышения качества предоставления муниципальных услуг и исключения злоупотреблений на муниципальной службе:

1. Утвердить регламент приема, регистрации и рассмотрения сообщений граждан и юридических лиц, поступивших по телефону доверия в администрацию Ровеньского района, содержащих информацию о фактах коррупционной направленности, качестве оказания муниципальных услуг, нарушения муниципальным служащим Кодекса поведения муниципального служащего Ровеньского района (приложение №1).

2. Определить телефонами доверия номера: 8(47238) 5-71-60, 8 (47238) 5-60-52.

3. Утвердить формы отчета о сообщениях, поступивших по телефону доверия в администрацию Ровеньского района, и их анализа (приложения №№2,3).

4. Признать утратившим силу распоряжение администрации Ровеньского района от 21.05.2012 года №284 «Об утверждении регламента работы телефона доверия».

5. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя главы администрации Ровеньского района - руководителя аппарата администрации района Киричкову Т.В.

Глава администрации
Ровеньского района

А.В.Пахомов

Регламент
приема, регистрации и рассмотрения сообщений граждан и
юридических лиц, поступивших по телефону доверия в администрацию
Ровеньского района, содержащих информацию о фактах коррупционной
направленности, качестве оказания муниципальных услуг, нарушения
муниципальным служащим Кодекса поведения муниципального
служащего Ровеньского района

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент определяет порядок работы телефона доверия в администрации Ровеньского района 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 Ровеньского района, и нарушения муниципальными служащими Кодекса поведения муниципального служащего Ровеньского района.

1.2. Телефон доверия представляет собой комплекс организационных мероприятий и технических средств, обеспечивающих возможность гражданам (организациям) обращаться в органы местного самоуправления Ровеньского района по телефону с заявлениями о фактах коррупционной направленности, неисполнения служебных обязанностей или превышения служебных полномочий со стороны муниципальных служащих, а также вымогательства, муниципальных запретов, ограничений, некачественного оказания муниципальных услуг, нарушения муниципальным служащим Кодекса поведения.

1.3. Функции по координации работы телефона доверия осуществляет отдел правового обеспечения, муниципальной службы и кадров администрации Ровеньского района.

2. Цели и задачи работы телефона доверия

2.1. Телефон доверия создан в целях:

- совершенствования форм и методов работы с индивидуальными и коллективными предложениями, заявлениями и жалобами граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов, вовлечения граждан в реализацию антикоррупционной политики;
- содействия принятию и укреплению мер, направленных на более эффективное и действенное предупреждение коррупционных проявлений и борьбу с коррупцией;
- формирования нетерпимости по отношению к коррупционным

проявлениям;

- создания условий для выявления фактов коррупционных проявлений;

- обеспечения добросовестного и эффективного исполнения муниципальными служащими должностных обязанностей, исключения злоупотреблений на муниципальной службе;

- 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.

3. Порядок организации работы телефона доверия

3.1. Информация о функционировании и режиме работы телефона доверия доводится до сведения населения через средства массовой информации и путем размещения информации на официальном сайте органов местного самоуправления Ровеньского района и/или самостоятельного структурного подразделения администрации Ровеньского района.

3.2. Прием поступающих по телефону доверия сообщений, а также их учет, регистрацию, предварительную обработку и контроль осуществляют сотрудники отдела правового обеспечения, муниципальной службы и кадров администрации Ровеньского района (далее - сотрудники отдела).

3.3. Сотрудники отдела в рабочее время принимают сообщения лично.

При ответе на телефонные звонки сотрудники отдела обязаны:

- сообщить позвонившему свое фамилию, имя, отчество, занимаемую должность;

- сообщить позвонившему о том, что телефон доверия работает исключительно для информирования о фактах коррупционной направленности и некачественного оказания услуг;

- предложить гражданину изложить суть вопроса;

- сообщить гражданину о том, что конфиденциальность переданных им сведений гарантируется;

- 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.

3.4. Прием сообщений не в рабочее время производится в письменном виде по средствам факсимильной связи по номеру 8 (47238) 5-60-52.

3.5. Сообщения, поступившие от граждан (организаций) по телефону доверия, подлежат сохранению в течение одного года.

4. Учет, регистрация и контроль 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 в журнале приема информации по телефону доверия, где указываются:

4.2.1. Порядковый номер поступившего сообщения;

4.2.2. Дата регистрации, фамилия, инициалы сотрудника отдела, принявшего сообщение;

4.2.3. Фамилия, имя, отчество гражданина, представителя юридического лица (или указание на анонимность сообщения);

4.2.4. Адрес проживания гражданина, места нахождения юридического лица;

4.2.5. Содержание сообщения;

4.2.6. Результаты принятия сообщения (кому направлено для дальнейшего рассмотрения и будет ли представлен 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, здоровья и имуществу, 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. Сотрудники отдела информируют начальника отдела о поступивших по телефону доверия сообщениях. Начальник отдела представляет данную информацию главе администрации Ровеньского района для визирования, использования для дальнейшей работы или направления в соответствующие структурные подразделения для принятия мер.

4.6. Ежеквартально отделом правового обеспечения, муниципальной службы и кадров администрации Ровеньского района проводится анализ поступивших по телефону доверия сообщений.

4.7. Ежеквартально вопрос об анализе работы телефона доверия в администрации Ровеньского района рассматривается на заседаниях Комиссии по координации работы по противодействию коррупции в Ровеньском районе (при наличии).

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

5.1. Отдел правового обеспечения, муниципальной службы и кадров администрации Ровеньского района 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 отдела правового обеспечения, муниципальной

службы и кадров администрации Ровеньского района или относится к компетенции нескольких структурных подразделений или должностных лиц, информация в течение 3 календарных дней со дня регистрации направляется в соответствующие структурные подразделения 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 важную информацию, регистрируются и направляются тем должностным лицам и отраслевым структурным подразделениям, 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 ранними сообщениями, и при этом в сообщении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник отдела правового обеспечения, муниципальной службы и кадров администрации Ровеньского района вправе принять решение о безосновательности очередного сообщения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное сообщение и ранние сообщения направлялись в одно и то же отраслевое структурное подразделение 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. Если в поступившем сообщении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, сообщение подлежит незамедлительному направлению в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

5.1.8. Отраслевое структурное подразделение или должностные лица, получившие сообщение для рассмотрения в соответствии с компетенцией, обязаны проинформировать отраслевое структурное подразделение, направившее сообщение, и отдел правового обеспечения, муниципальной службы и кадров администрации Ровеньского района, о результатах его рассмотрения.

5.2. Отраслевое структурное подразделение 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 другое отраслевое структурное подразделение 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 главы администрации Ровеньского района или руководителя отраслевого структурного подразделения имеется указание на оперативность рассмотрения сообщения, то сообщение должно быть рассмотрено в срок, не превышающий 10 календарных дней.

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. Начальник отдела правового обеспечения, муниципальной службы и кадров администрации Ровеньского района 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. Сотрудники отдела несут 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».

Приложение №2
 к распоряжению администрации
 Ровенского района
 от 27.03 2020 г. № 181

Отчет о сообщениях, поступивших по телефону доверия

за период _____
 (указать отчетный период)

| № п/п | Дата и время регистрации сообщения | ФИО гражданина, представи- теля юридического лица (или указание на анонимность сообщения) | Адрес проживания гражданина, места нахождения юридичес- кого лица | Краткое содержание сообщения | Результаты рассмотрения сообщения | | | | В какой форме дан ответ заявителю (Устно, письменно с указанием реквизитов ответа) |
|----------|--|---|---|------------------------------------|---|--|--|--|---|
| | | | | | Рассмотрено (указать лицо, ответственное за рассмотрение сообщения) | Передано на рассмотрение в орган, в компетенции которого находится вопрос сообщения | Передано в правоохра- нительные органы | Не подлежит рассмотре- нию (указать причину) | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

Приложение №3
к распоряжению администрации
Ровеньского района
от 27.03. 2020 г. № 181

Анализ сообщений, поступивших по телефону доверия

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 |
| | | | | | |
| | | | | | |