



# РАСПОРЯЖЕНИЕ ГУБЕРНАТОРА БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

Белгород

« 03 » апреля 2012 г.

№ 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 государственных услуг, обеспечения добросовестного и эффективного исполнения государственными гражданскими служащими области должностных обязанностей, исключения злоупотреблений на государственной гражданской службе области, на основании общих принципов служебного поведения государственных служащих, утвержденных Кодексом поведения государственного гражданского служащего Белгородской области:

1. Утвердить регламент приема, регистрации и рассмотрения сообщений граждан и юридических лиц, поступивших по телефону доверия в органы исполнительной власти, государственные органы области, содержащих информацию о фактах коррупционной направленности, качестве оказания государственных услуг, нарушения гражданским служащим Кодекса поведения государственного гражданского служащего Белгородской области (далее - Регламент, прилагается).

2. Утвердить формы отчета о сообщениях, поступивших по телефону доверия в органы исполнительной власти, государственные органы области, и их анализа (прилагаются).

3. Руководителям органов исполнительной власти, государственных органов области обеспечить ознакомление государственных гражданских служащих с настоящим распоряжением.

4. Рекомендовать главам администраций муниципальных районов и городских округов разработать и утвердить аналогичные Регламенты.

5. Контроль за исполнением распоряжения оставляю за собой.

Губернатор  
Белгородской области



Е. Савченко

**Утвержден**  
**распоряжением губернатора**  
**Белгородской области**  
от « 03 » апреля 2012г № 212-р

**Регламент приема, регистрации и рассмотрения сообщений граждан и юридических лиц, поступивших по телефону доверия в органы исполнительной власти, государственные органы области, содержащих информацию о фактах коррупционной направленности, качестве оказания государственных услуг, нарушения гражданским служащим Кодекса поведения государственного гражданского служащего Белгородской области**

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящий регламент определяет порядок работы телефона доверия, установленного в органах исполнительной власти, государственных органах области (далее - государственные органы), 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 государственных органов области;

- о нарушениях гражданскими служащими Кодекса поведения государственного гражданского служащего Белгородской области (далее – Кодекс поведения).

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

1.3. Функции по координации работы телефона доверия осуществляет Администрация Губернатора области в лице управления организационно-контрольной работы и административной реформы.

## **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 государственными гражданскими служащими области должностных обязанностей, исключения злоупотреблений на государственной гражданской службе области;

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 Белгородской области.

### **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 органа исполнительной власти области, государственного органа области в сети Интернет, на информационных стендах.

3.2. Учет, регистрацию, предварительную обработку и контроль за поступающими по телефону доверия сообщениями осуществляет уполномоченное лицо, назначенное приказом руководителя государственного органа (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 (название государственного органа) для приема сообщений граждан по фактам коррупционной направленности и качества оказания услуг. Просьба сообщить Ваши 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 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 государственного органа работает исключительно для информирования о фактах коррупционной направленности и некачественного оказания услуг, а также о нарушениях гражданскими 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 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, 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 к концу рабочего времени уполномоченный сотрудник готовит информацию о поступивших за день сообщениях и направляет его руководителю государственного органа для визирования, использования для дальнейшей работы или направления в соответствующие органы для принятия мер.

4.6. Ежемесячно в государственном органе проводится анализ поступивших по телефону доверия сообщений.

4.7. Ежемесячно, в срок до 5 числа месяца, следующего за отчетным, государственный орган области передает информацию о поступивших по телефону доверия сообщениях и результатах их рассмотрения по прилагаемой форме на бумажном и электронном носителях в управление организационно-контрольной работы и административной реформы Администрации Губернатора области.

4.8. Ежеквартально вопрос об анализе работы телефона доверия в государственных органах рассматривается на заседаниях Совета при Губернаторе области по противодействию коррупции.

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

5.1. Государственный орган 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 государственного органа или относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, информация в течение 3 календарных дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления 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 исполнительным органам 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 ранними сообщениями, и при этом в сообщении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа 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 государственный орган 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. Государственный орган или должностные лица, получившие сообщение для рассмотрения в соответствии с компетенцией, обязаны проинформировать государственный орган, направивший сообщение, о результатах его рассмотрения.

5.2. Государственный орган 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 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 руководителя государственного органа 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. Руководитель органа государственной власти 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».



**Утвержден**  
**распоряжением губернатора**  
**Белгородской области**  
от « 03 » апреля 2012г № 212-р

### Отчет о сообщениях, поступивших по телефону доверия

В \_\_\_\_\_  
*(наименование органа исполнительной власти, государственного органа области)*

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				
					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)	В какой форме дан ответ заявителю (устно, письменно с указанием реквизитов ответа)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10





Утвержден  
распоряжением губернатора  
Белгородской области  
от « 03 » апреля 2012г № 212-р

### Анализ сообщений, поступивших по телефону доверия

В \_\_\_\_\_  
(наименование органа исполнительной власти, государственного органа области)

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

