

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

АДМИНИСТРАЦИИ ИЗОБИЛЬНЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

18 сентября 2025 г.

г. Изобильный

№ 1487

Об организации работы «Телефона доверия Главы Изобильненского муниципального округа Ставропольского края»

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Ставропольского края от 12 ноября 2008 г. № 80-кз «О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращение в Ставропольском крае», Уставом Изобильненского муниципального округа Ставропольского края, Положением об администрации Изобильненского муниципального округа Ставропольского края, утвержденным решением Думы Изобильненского муниципального округа Ставропольского края от 29 сентября 2023 года № 123 и в целях обеспечения гражданам возможности обращаться в оперативном порядке с заявлениями и жалобами непосредственно к Главе Изобильненского муниципального округа Ставропольского края, администрация Изобильненского муниципального округа Ставропольского края

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок работы «Телефона доверия Главы Изобильненского муниципального округа Ставропольского края».
2. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Изобильненского муниципального округа Пастухова Н.В.
3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

Глава Изобильненского муниципального
округа Ставропольского края

Р.А.Коврыга

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
Изобильненского муниципального
округа Ставропольского края
от 18 сентября 2025 г. № 1487

ПОРЯДОК

**работы «Телефона доверия Главы Изобильненского муниципального округа
Ставропольского края»**

1. Общие положения

1. «Телефон доверия Главы Изобильненского муниципального округа Ставропольского края» (далее - «Телефон доверия») представляет собой комплекс организационных и технических мероприятий, обеспечивающих возможность гражданам обращаться по телефону с предложениями, заявлениями, жалобами по вопросам деятельности администрации Изобильненского муниципального округа Ставропольского края (далее – администрация муниципального округа).

2. Рассмотрение обращений граждан, поступивших на «Телефон доверия» осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», другими федеральными законами, Уставом (Основным законом) Ставропольского края, законодательством Ставропольского края, другими нормативными правовыми актами Губернатора и Правительства Ставропольского края, Уставом Изобильненского муниципального округа Ставропольского края.

2. Основные функции

3. Основными функциями «Телефона доверия» являются:
организация централизованного сбора и учета обращений граждан, поступающих в администрацию муниципального округа;
обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, поступающих на «Телефон доверия»;

информирование Главы Изобильненского муниципального округа Ставропольского края (далее – Глава муниципального округа) о количестве и содержании обращений граждан, поступающих на «Телефон доверия», результатах их рассмотрения.

3. Задачи

4. Основные задачи «Телефона доверия»:
обеспечение приема обращений граждан, поступающих на «Телефон доверия»;

своевременный учет и рассмотрение поступивших на «Телефон доверия» обращений граждан, а также направление их для рассмотрения в отделы администрации муниципального округа, а также в органы администрации муниципального округа, обладающие правами юридического лица;

извещение заявителей о результатах рассмотрения их обращений;

осуществление контроля за своевременным и качественным рассмотрением обращений, поступивших на «Телефон доверия»;

анализ вопросов, задаваемых гражданами по «Телефону доверия»;

обобщение обращений граждан с целью устранения причин, порождающих обоснованные жалобы.

4. Работа «Телефона доверия»

5. Общее руководство работы с обращениями граждан, поступившими на «Телефон доверия», осуществляют начальник общего отдела администрации муниципального округа.

6. Телефон доверия работает круглосуточно. Приём, запись обращений на «Телефон доверия» и организация работы «Телефона доверия» по номеру 2-10-88 осуществляется специалистом общего отдела администрации муниципального округа:

в рабочие дни с 8.00 до 17.00 - в режиме разговора;

во время отсутствия специалиста общего отдела администрации муниципального округа на рабочем месте (отпуск, болезнь), во время перерыва с 12.00 до 13.00, в выходные и праздничные нерабочие дни - в автоматическом режиме с аудиозаписью сообщений (в режиме автоответчика).

Время приема одного обращения в режиме работы автоответчика составляет 2 минуты. В автоматическом режиме при соединении с абонентом воспроизводится следующий текст сообщения:

«Здравствуйте. Вы обратились на «Телефон доверия Главы Изобильненского муниципального округа Ставропольского края». Пожалуйста, оставьте свое обращение после звукового сигнала указав фамилию, имя, отчество, домашний адрес, телефон, наличие льгот и социальное положение. Время разговора ограничено 2 минутами. Спасибо.».

7. Аудиофайлы обращений граждан, записанные на автоответчик «Телефона доверия», переносятся на бумажный носитель, расшифровываются и подлежат регистрации с использованием системы электронного делопроизводства «ДЕЛО» специалистом общего отдела администрации муниципального округа не позднее следующего рабочего дня с момента их получения.

8. В случае если гражданин не указал фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или номер контактного телефона, обращение регистрируется, но ответ на обра-

щение не направляется, в связи с анонимностью. В случае если по аудиозаписи не удается распознать речь и тематику - обращение не регистрируется.

9. В случае если факты, содержащиеся в обращениях граждан, требуют экстренного принятия решений, они рассматриваются в 3-дневный срок, что отражается в резолюции на обращении.

10. Аудиозапись сообщений удаляется по мере заполнения памяти записывающего устройства, согласно технической возможности телефонного аппарата.