**АДМИНИСТРАЦИЯ КУРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА**

**СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

29 марта 2021 г. ст-ца Курская № 263

Об организации работы «Телефона доверия администрации Курского муниципального округа Ставропольского края»

В соответствии с Федеральными законами от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», в целях обеспечения гражданам возможности обращаться в оперативном порядке с заявлениями непосредственно в администрацию Курского муниципального округа Ставропольского края

администрация Курского муниципального округа Ставропольского края

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

 1. Утвердить прилагаемое [Положение](file:///C%3A%5CDocuments%20and%20Settings%5C%D0%A1%D1%83%D1%80%D0%B5%D0%BD%5C%D0%A0%D0%B0%D0%B1%D0%BE%D1%87%D0%B8%D0%B9%20%D1%81%D1%82%D0%BE%D0%BB%5C197%20%D0%9F%D0%A0%D0%9E%D0%95%D0%9A%D0%A2%20%D0%9F%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%BD.%20%D0%B8%D0%B7%D0%BC%20%D0%B2%20%D0%BC%D1%83%D0%BD.%20%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%BC%D0%BC%D1%83%20-%202018%20%D1%8F%D0%BD%D0%B2%D0%B0%D1%80%D1%8C%20-%20%21%21%21.doc#Par33#Par33) о «Телефоне доверия администрации Курского муниципального округа Ставропольского края» (далее - «Телефон доверия»).

 2. Назначить ответственными за работу «Телефона доверия» старших инспекторов отдела по организационным и общим вопросам администрации Курского муниципального округа Ставропольского края.

3. Признать утратившими силу следующие постановления администрации Курского муниципального района Ставропольского края:

от 02 июля 2018 г. № 415 «Об организации работы «Телефона доверия администрации Курского муниципального района Ставропольского края»;

от 08 апреля 2020 г. № 248 «О внесении изменений в Положение о «Телефоне доверия администрации Курского муниципального района Ставропольского края», утвержденное постановлением администрации Курского муниципального района Ставропольского края от 02 июля 2018 г. № 415».

4. Отделу по организационным и общим вопросам администрации Курского муниципального округа Ставропольского края официально обнародовать настоящее постановление на официальном сайте администрации Курского муниципального округа Ставропольского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального обнародования на официальном сайте администрации Курского муници-

пального округа Ставропольского края в информационно-телекоммуника-ционной сети «Интернет».

|  |  |
| --- | --- |
| Глава Курскогомуниципального округаСтавропольского края  |  С.И.Калашников   |

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЕНОпостановлением администрацииКурского муниципального округаСтавропольского краяот 29 марта 2021 г. № 263 |

ПОЛОЖЕНИЕ

о «Телефоне доверия администрации Курского муниципального округа Ставропольского края»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. «Телефон доверия администрации Курского муниципального округа Ставропольского края» (далее - «Телефон доверия») представляет собой комплекс организационных и технических мероприятий, обеспечивающих возможность гражданам обращаться по телефону с предложениями, заявле-ниями, жалобами по вопросам деятельности администрации Курского муни-ципального округа Ставропольского края (далее - администрация).

2. Правовую основу деятельности «Телефона доверия» составляют Конституция Российской Федерации, законодательство Российской Федера-ции, правовые акты Правительства Российской Федерации, законодательство Ставропольского края, правовые акты Ставропольского края, постановления и распоряжения Губернатора Ставропольского края, муниципальные право-вые акты Курского муниципального округа Ставропольского края.

II. ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ

3. Основными функциями «Телефона доверия» являются:

организация централизованного сбора и учета обращений граждан, поступающих в администрацию;

обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граж-дан, поступающих на «Телефон доверия»;

информирование главы Курского муниципального округа Ставро-польского края (далее - глава) о количестве и содержании обращений граж-дан, поступающих на «Телефон доверия», результатах их рассмотрения.

III. ЗАДАЧИ

4. Основные задачи «Телефона доверия»:

обеспечение приема обращений граждан, поступающих на «Телефон доверия»;

своевременный учет и рассмотрение поступивших на «Телефон дове-рия» обращений граждан, а также направление их для рассмотрения в струк-турные подразделения и территориальные органы администрации, обла-дающими правами юридического лица, и муниципальные учреждения Курского муниципального округа Ставропольского края по вопросам их компетенции;

извещение заявителей о результатах рассмотрения их обращений;

осуществление контроля за своевременным и качественным рассмот-рением обращений, поступивших на «Телефон доверия»;

2

анализ вопросов, задаваемых гражданами по «Телефону доверия»;

обобщение обращений граждан с целью устранения причин, порождаю-щих обоснованные жалобы.

IV. РАБОТА «ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ»

5. Общее руководство и организацию работы с обращениями граждан, поступившими на «Телефон доверия», осуществляет начальник отдела по организационным и общим вопросам администрации.

6. Прием информации на «Телефон доверия» осуществляется круг-лосуточно по телефону: (87964) 5-40-24 в режиме работы автоответчика.

## 7. Аудиофайлы обращений граждан, записанные на автоответчик «Телефона доверия», переносятся на бумажный носитель, расшифровываются и подлежат регистрации с использованием системы электронного делопроизводства и документооборота «ДЕЛО» старшим инспектором отдела по организационным и общим вопросам администрации (далее - старший инспектор), отвечающим за работу «Телефона доверия», который передает поступившую информацию главе для дальнейшего определения исполнителя, срока рассмотрения обращения и письменного указания исполнителю.

Старший инспектор несет персональную ответственность за соблюде-ние конфиденциальности полученных сведений.

8. Принятые по «Телефону доверия» обращения граждан подлежат рассмотрению в порядке и сроки, установленные Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

9. Анонимные звонки не регистрируются и не рассматриваются.

10. Техническое обеспечение функционирования «Телефона доверия» осуществляет заведующий сектором автоматизации и информационных технологий отдела по организационным и общим вопросам администрации.

11. Должностные лица несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений.

12. Вопросы, поднимаемые гражданами по «Телефону доверия», результаты их рассмотрения один раз в полугодие размещаются на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и направляются для опубликования в общественно-политичес-кую газету Курского района Ставропольского края «Степной маяк».

Заместитель главы администрации

Курского муниципального округа

Ставропольского края О.В.Богаевская