

ПСКОВСКАЯ ОБЛАСТЬ

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ВЕЛИКИЕ ЛУКИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 11.06.2010г. № 1199-р  
г. Великие Луки

Об утверждении Регламента работы  
с телефонными обращениями граждан  
по вопросам противодействия коррупции  
("телефон доверия") в Администрации  
города Великие Луки

В соответствии с постановлением Администрации города Великие Луки от 04.05.2010 г. № 30 "О введении в действие "телефона доверия" Администрации города Великие Луки":

1. Утвердить прилагаемый Регламент работы с телефонными обращениями граждан по вопросам противодействия коррупции ("телефон доверия") в Администрации города Великие Луки с приложениями.

2. Контроль исполнения настоящего распоряжения возложить на руководителя аппарата Администрации города Великие Луки Герасимову М.Е.

Глава Администрации  
города Великие Луки

Н.Н.Козловский



**РЕГЛАМЕНТ**  
работы с телефонными обращениями граждан  
по вопросам противодействия коррупции ("телефон доверия")  
в Администрации города Великие Луки

**I. Общие положения**

1. В соответствии с постановлением Администрации города Великие Луки от 04.05.2010 г. № 30, для фиксирования обращений граждан в Администрацию города Великие Луки по вопросам противодействия коррупции применяется канал телефонной связи с опубликованным в средствах массовой информации номером ("телефон доверия").

2. "Телефон доверия" представляет собой комплекс аппаратных и программных ресурсов, включающих телефонную линию, телефонный аппарат, программное обеспечение записи и воспроизведения звука.

3. "Телефон доверия" работает в круглосуточном и ежедневном режиме, за исключением периодов технической неисправности, устранения неполадок и профилактических работ.

4. "Телефон доверия" используется исключительно для приема сообщений в автоматическом режиме, исключаящем личное/опосредованное общение работников Администрации города Великие Луки с заявителем до начала проверки.

5. Рассмотрение анонимных сообщений производится в сроки и в объеме, которые определяются должностным лицом, давшим указание на проверку сообщения. Рассмотрение сообщений, в которых приводятся контактные данные заявителя, производится в соответствии с установленными законодательством нормами для рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации при условии подтверждения личности заявителя в ходе проверки.

5.1. Анонимным считается сообщение, в котором не содержится контактного номера телефона, контактного почтового или электронного адреса. Указание фамилии, имени, отчества не обязательно, если заявитель является единственным, либо однозначно идентифицируемым пользователем приведенного номера телефона, почтового или электронного адреса.

6. Выполнение каких-либо действий по рассмотрению поступивших по "телефону доверия" сообщений производится в соответствии с резолюцией должностного лица, давшего указание на проверку конкретного сообщения, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

7. Рассмотрение сообщений, поступивших по "телефону доверия", производится с соблюдением предусмотренных законодательством Российской Федерации норм по защите персональных данных и конфиденциальной информации.

## II. Организация "телефона доверия"

8. Введение "телефона доверия" в эксплуатацию сопровождается опубликованием в средствах массовой информации сведений о телефонном номере "телефона доверия", критериях рассмотрения обращений граждан по "телефону доверия", порядке получения ответа на обращения по "телефону доверия".

9. Номер "телефона доверия" публикуется во всех справочно-информационных материалах, содержащих сведения о номерах телефонов городских служб и подразделений и органов Администрации города Великие Луки, распространяемых Администрацией города Великие Луки и муниципальными предприятиями/учреждениями, в том числе на информационных досках, стендах, табло и пр. в помещениях и вне помещений зданий Администрации города Великие Луки и муниципальных предприятий/учреждений, на ведомственных интернет-сайтах.

10. Работа "телефона-доверия" обеспечивается выделением отдельного телефонного номера, установкой телефонного аппарата с функциями автоматического определения номера звонящего абонента и автоответчиком с приветственным сообщением и записью поступивших обращений.

11. Для обработки сообщений, поступающих по "телефону доверия", выделяется работник отдела по вопросам гражданской обороны, защиты населения и территории от чрезвычайных ситуаций и мобилизационной работе Администрации города Великие Луки (далее - ответственный работник) без возложения дополнительных обязанностей по должностной инструкции, в период временного отсутствия ответственного работника (отпуск, командировка, болезнь) обработку сообщений по "телефону доверия" ведет лицо, замещающее его по исполнению основных обязанностей согласно должностной инструкции. За исключением указанных лиц, доступ к речевым сообщениям "телефона доверия" имеет глава Администрации города Великие Луки, заместители главы Администрации города Великие Луки и руководитель аппарата Администрации города Великие Луки.

12. Телефонный аппарат "телефона доверия" устанавливается в рабочем кабинете руководителя аппарата Администрации города Великие Луки. Ограничение физического доступа к телефонному аппарату "телефона доверия" осуществляет руководитель аппарата

Администрации города Великие Луки в рабочее время и пост охраны здания Администрации города Великие Луки во вне рабочее время.

13. Возможности дистанционного управления автоответчиком телефонного аппарата "телефона доверия" использовать запрещается. -

14. Обработка поступающих сообщений производится по рабочим дням, не реже одного раза в рабочий день при наличии физического доступа к телефонному аппарату "телефона доверия" ответственного работника.

15. После произведенной обработки все обработанные речевые сообщения, хранящиеся в памяти автоответчика "телефона доверия", удаляются. По усмотрению ответственного работника, допустимо сохранение отдельных речевых сообщений при имеющихся предположениях о возможном их использовании для идентификации голоса в случае наличия признаков правонарушения в действиях заявителя.

### III. Порядок обработки сообщений, поступающих по телефону доверия

16. Все поступающие по "телефону доверия" сообщения фиксируются в специальном журнале с указанием: порядкового номера: даты и времени сообщения: контактных данных заявителя (при наличии); содержания сообщения; фамилии и инициалов должностного лица, которому передана информационная записка; регистрационного номера информационной записки; регистрационного номера и адресата результирующего документа; подписи лица, обработавшего сообщение.

16.1. Содержание сообщения допустимо фиксировать в специальном журнале с применением сокращений и условных обозначений, если при последующем восстановлении текста не будут упущены значимые характеристики и детали.

16.2. Ответственный работник имеет полномочия по квалификации поступившего сообщения в качестве "телефонного хулиганства". В этом случае в соответствующей строке специального журнала в графе "дата и время" фиксируется дата и время звонка, в графе "содержание сообщения" ставится условное обозначение "ТХ", в графе "подпись" ставится подпись ответственного работника, а остальные позиции не заполняются.

16.3. Специальный журнал ведется по сквозной нумерации сообщений в течение календарного года, при необходимости формируются несколько томов специального журнала за календарный год.

16.4. Специальный журнал хранится в режимно-секретном подразделении Администрации города Великие Луки.

И. По каждому поступившему по "телефону доверия" сообщению ответственным работником составляется информационная записка, за исключением сообщений с обозначением "ТХ" в графе "содержание сообщения" в специальном журнале.

17.1. В информационной записке содержание сообщения приводится в изложении, доступном для восприятия при прочтении. Текст "очищается" от лишних междометий, ругательств, эмоциональных характеристик. При необходимости делается примечание об эмоциональном состоянии заявителя или иных особенностях речевого сообщения. В обязательном порядке приводятся все упомянутые в сообщении фамилии, наименования, даты, цифры и прочие сведения, имеющие идентификационную или характеризующую окраску.

17.2. Кроме содержания сообщения, в информационной записке указывается порядковый номер сообщения по специальному журналу (номер информационной записки), дата и время поступившего звонка, контактные данные заявителя (при наличии), адресат информационной записки.

18. Адресат информационной записки определяется ответственным работником исходя из содержания сообщения и следующих критериев:

а) информация, предполагающая наличие признаков противоправной деятельности в действиях сотрудников структурных подразделений и органов Администрации города Великие Луки, муниципальных предприятий/учреждений адресуется главе Администрации города Великие Луки последующим направлением в установленном порядке в компетентные органы;

б) информация, предполагающая нарушение должностных обязанностей, халатное отношение к исполнению вверенных полномочий:

- сотрудниками структурных подразделений и органов Администрации города Великие Луки - адресуется руководителям соответствующих подразделений и органов:

- сотрудниками муниципальных предприятий/учреждений - адресуется руководителям соответствующих предприятий/учреждений;

- руководящими работниками структурных подразделений и органов Администрации города Великие Луки (за исключением первых руководителей подразделений и органов), муниципальных предприятий/учреждений (за исключением первых руководителей предприятий/учреждений) - адресуется заместителям главы

Администрации города Великие Луки по сфере ответственности; первыми руководителями структурных подразделений и органов Администрации города Великие Луки, муниципальных предприятий/учреждений адресуется главе Администрации города Великие Луки;

- при неясном должностном статусе лица - адресуется заместителям главы Администрации города Великие Луки по сфере ответственности;

в) информация, предполагающая наличие признаков противоправной деятельности в действиях лиц, не состоящих в штате структурных подразделений и органов Администрации города Великие Луки, муниципальных предприятий/учреждений, либо по содержанию которой затруднительно идентифицировать субъект возможной противоправной деятельности, направляется в установленном порядке\* в компетентные органы;

г) информация, предполагающая нарушение должностных обязанностей, халатное отношение к исполнению вверенных полномочий со стороны лиц, не состоящих в штате структурных подразделений и органов Администрации города Великие Луки, муниципальных предприятий/учреждений, направляется руководителям соответствующих организаций, а также, при необходимости, руководителям надзорных, общественных организаций, структурных подразделений и органов Администрации города Великие Луки, в сфере ответственности которых находится соответствующая деятельность возможных нарушителей;

д) информация, не подлежащая квалификации по подпунктам а), б), в) и г) настоящего пункта, представляется руководителю аппарата Администрации города Великие Луки для принятия решения об адресате направления или иных действиях.

19. Регистрацию информационных записок, их направление адресатами дальнейший контроль прохождения и исполнения осуществляет общий отдел Администрации города Великие Луки.

19.1. В исключительных случаях, когда в поступившем по "телефону доверия" сообщении говорится о готовящемся правонарушении, которое можно предотвратить/пресечь, допускается срочный доклад ответственного работника главе Администрации города Великие Луки, в том числе без предварительной подготовки информационной записки, с последующим/незамедлительным уведомлением компетентных органов в установленном порядке. При этом выполнение действий, предусмотренных настоящим Разделом, осуществляется после принятия экстренных мер по предотвращению/пресечению возможного правонарушения, а в информационной записке отражаются принятые меры.

IV. Порядок рассмотрения сообщений, поступивших на "телефон доверия",  
и последующих действий

20. Информационные записки, подготовленные на основе обращений граждан по "телефону доверия", после регистрации в общем отделе Администрации города Великие Луки подлежат рассмотрению в сроки и по правилам, предусмотренным законодательством Российской Федерации для рассмотрения письменных обращений граждан.

21. Должностное лицо, которому адресована информационная записка, обязано наложить ясную, не подлежащую множественному толкованию резолюцию, содержащую а) фамилию и инициалы лица (лиц), которым поручается проверка (далее -исполнитель); б) указание по действиям о проверке сведений, изложенных в обращении: в) указание о необходимости привлечения к проверке иных лиц и организаций; г) указание о порядке дальнейших действий по завершению проверки.

21.1. При отсутствии в информационной справке контактных данных заявителя (телефонного номера, почтового или электронного адреса), должностное лицо, которому адресована информационная записка, может принять решение об отсутствии необходимости проверки обращения ввиду анонимности и несущественности содержания. В этом случае должностное лицо, которому адресована информационная записка, обязано аргументировать свое решение в соответствующей позиции информационной записки ("особые отметки") либо отдельным документом, и вернуть ее (их) ответственному работнику, Ответственный работник имеет право в случае возврата информационной записки без рассмотрения направить ее вышестоящему руководству с изложением собственных аргументов о необходимости проверки обращения.

22. Исполнитель проверяет достоверность изложенных в информационной записке контактных данных и личности заявителя и дополняет их, за исключением случаев проверки анонимных сообщений. Проверка достоверности и дополнение контактных данных осуществляется одним из следующих способов: а) звонок по указанному номеру телефона с просьбой подтвердить факт обращения и дополнить имеющиеся контактные данные; б) при отсутствии контактного номера телефона -направление письма по указанному почтовому адресу с просьбой подтвердить факт обращения и дополнить имеющиеся контактные данные; в) при отсутствии контактного номера телефона и почтового адреса - направление письма по указанному электронному адресу с просьбой подтвердить факт обращения и дополнить имеющиеся контактные данные.

22.1. В случае выявления ложности представленных контактных данных или личности заявителя, либо невозможности идентификации заявителя по представленным контактным данным, либо при неполучении подтверждения достоверности в течение 2 рабочих дней с попытками дозвона по указанным телефонам, 5 календарных дней после отправки письма по электронному адресу или 15 календарных дней после отправки письма по почтовому адресу, исполнитель докладывает об этом должностному лицу, наложившему резолюцию о проверке, которое может принять решение в соответствии с пунктом 21.1 настоящего Регламента.

23. Исполнитель проверяет сведения, изложенные в обращении, руководствуясь следующими требованиями. Проверяется действительность описываемых событий; места и времени их действия; участников; предваряющих и последующих событий. У лица (лиц), в действиях/бездействии которых предположительно усматривается факт правонарушения или нарушения должностных обязанностей, отбираются объяснительные записки. При необходимости проводится опрос возможных свидетелей описываемых событий, а также выяснение дополнительных сведений у заявителя. Исполнитель может также проводить иные действия, не нарушающие законодательства Российской Федерации.

24. По итогам рассмотрения обращения исполнитель письменно докладывает должностному лицу, наложившему резолюцию о проверке, выводы по результатам проверки, прилагая к ним оригинал первоначальной информационной записки, документальные материалы по проведению проверки (объяснительные, заявления, служебные записки, запросы в иные организации и ответы на них и пр.).

25. Должностное лицо, наложившее резолюцию о проверке, на основании доклада принимает решение о действиях по итогам проверки, выражающееся в резолюции на докладе о результатах проверки, определяя адресат, форму, содержание и исполнителя результирующего документа. Результирующим документом является: а) письменный ответ заявителю об отсутствии подтверждения сообщенных им сведений либо их неправильной квалификации заявителем; б) служебная записка главе Администрации города Великие Луки с ходатайством о принятии мер дисциплинарного воздействия по факту имевших место нарушений должностных обязанностей; в) письмо в компетентные органы о направлении материалов проверки обращения граждан для принятия процессуального решения; г) служебная записка руководителю аппарата

Администрации города Великие Луки о неоднозначности выводов по результатам проверки с просьбой оказать содействие в принятии решения по существу вопроса.

26. При любом результате проведенной проверки заявителю, личность которого известна или установлена в ходе проверки, направляется письменный ответ о результатах проверки за подписью должностного лица, которому была адресована информация!111 ая записка.

27. По завершению всех действий, связанных с рассмотрением обращения, пакет документов, в который обязательно входят оригинал информационной записки, оригинал доклада о результатах проверки, оригиналы документов проверки согласно пункту 24 настоящего Регламента, копия результирующего документа с проставленными регистрационным номером и датой регистрации, копия ответа заявителю, направляется ответственному работнику для приобщения к соответствующему номенклатурному делу.

27.1. Если, несмотря на невозможность выяснения личности заявителя, анонимное обращение было принято к рассмотрению, и проводилась его проверка, из перечня обязательных документов, передаваемых ответственному работнику, исключается копия ответа заявителю.

27.2. В случае прекращения проверки по причине ложности или не подтверждения личности и контактных данных заявителя согласно пункту 22.1 настоящего Регламента, ответственному работнику вместе с оригиналом информационной записки направляется оригинал служебной записки с исполнителя на имя должностного лица, наложившего резолюцию о проверке, с описанием принятых мер по установлению или подтверждению личности и контактных данных заявителя и их результативности.

28. Весь документооборот по вопросам рассмотрения обращений граждан по "телефону доверия" осуществляется в соответствии с Регламентом Администрации города Великие Луки.

29. Порядок рассмотрения сообщений, согласно пункту 18 настоящего Регламента входящих в исключительную компетенцию главы Администрации города Великие Луки, определяется индивидуально.

30. Руководитель аппарата Администрации города Великие Луки определяет периодичность и форму представления ответственным работником сводных данных о состоянии дел по рассмотрению обращений граждан, поступивших по "телефону доверия", в Администрации города Великие Луки.

31. Работники структурных подразделений и органов Администрации города Великие Луки, принимающие участие в рассмотрении сообщений граждан по "телефону доверия", в том числе в проверке обращений, несут

персональную ответственность за полноту и достоверность исполняемых действий и подготавливаемых документов. Нарушение предусмотренных настоящим Регламентом норм может повлечь за собой дисциплинарную и иную, предусмотренную законодательством Российской Федерации, ответственность.

Руководитель аппарата  
Администрации города  
Великие Луки



М.Е.Герасим  
ова

Приложение № 1  
к Регламенту работы с телефонными  
обращениями граждан по вопросам  
противодействия коррупции ("телефон доверия")  
в Администрации города Великие Луки

Примерный текст сообщения в СМИ о работе "телефона доверия"  
(к пункту 8 Регламента)

Уважаемые великолучане и гости нашего города!

В Администрации города Великие Луки действует "телефон доверия", по которому Вы можете сообщить о фактах коррупционных и иных правонарушений со стороны сотрудников Администрации города и муниципальных предприятий.

Вы можете позвонить по телефону (*указывается телефонный номер "телефона доверия"*) и оставить свое сообщение, обязательно указав описание совершенного правонарушения, его место и время, фамилию или должность лица, его совершившего, другие характеризующие признаки, свои фамилию и имя, контактный номер телефона. В ходе проверки Вашего сообщения с Вами свяжутся уполномоченные сотрудники Администрации города для возможного уточнения деталей.

Заостряем Ваше внимание на гарантиях безопасности гражданина в связи с его обращением, предусмотренных федеральным законодательством Российской Федерации. В то же время напоминаем об ответственности за представление заведомо ложных сведений.

Ответ на Ваше обращение будет представлен в соответствии с положениями Федерального закона Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Администрация города Великие Луки

Примерный текст приветственного сообщения на  
автоответчике "телефона доверия" (к пункту 10 Регламента)

Здравствуйте, Вы обратились по "телефону доверия" Администрации города Великие Луки. Вы можете оставить сообщение о готовящемся или совершенном правонарушении после звукового сигнала. В Вашем распоряжении будет не более 2 минут. Сообщите всё по возможности подробно, не забудьте оставить свое имя и номер телефона.

Приложение № 2  
к Регламенту работы с телефонными  
обращениями граждан по вопросам  
противодействия коррупции ("телефон доверия")  
в Администрации города Великие Луки

Примерные форматы обращений к заявителям в ходе проверки  
контактных данных и их личности (к пункту 22 Регламента)

*Примерный формат телефонного звонка исполнителя при проверке  
контактных данных и личности заявителя*

Здравствуйте, к вам обращается {указывается фамилия, имя и должность исполнителя}. Мы проводим проверку поступившего по "телефону доверия" Администрации города Великие Луки сообщения, зарегистрированного за номером {указывается номер информационной записки}. Если сообщение оставили не Вы, то пригласите, пожалуйста, сделавшего.это человека или попросите его перезвонить по номеру {указывается номер телефона исполнителя.) в рабочее время. Если сообщение оставили Вы. то сообщите, пожалуйста. Вашу фамилию, имя, отчество, и почтовый адрес, а также, при необходимости, еще один контактный номер телефона. Эти данные необходимы для надлежащего оформления Вашего сообщения в качестве обращения, и его рассмотрения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Примечание. Категорически запрещается сообщать абоненту, если не он является заявителем, какие-либо сведения о характере и содержании сообщения.

*Примерный формат почтового отправления исполнителя при проверке  
контактных данных и личности заявителя*

Здравствуйте. Администрация города Великие Луки проводит проверку сообщения, поступившего по "телефону доверия", зарегистрированного за номером {указывается номер информационной записки}. В сообщении был указан Ваш почтовый адрес. Если сообщение оставили Вы, то просим Вас перезвонить по номеру {указывается номер телефона исполнителя) в рабочее время. При этом Вам надо будет назвать регистрационный номер Вашего сообщения {указывается номер информационной записки), а также сообщить свои фамилию, имя, отчество и контактный номер телефона. Эти данные необходимы для надлежащего оформления Вашего сообщения в качестве обращения, и его рассмотрения в соответствии с законодательством Российской Федерации. Если сообщение оставили не Вы, просим не предпринимать никаких действий.

*Примерный формат электронного отправления исполнителя при проверке контактных данных и личности заявителя*

Здравствуйте. Администрация города Великие Луки проводит проверку сообщения, поступившего по "телефону доверия", зарегистрированного за номером (*указывается номер информационной записки*). В сообщении был указан Ваш электронный адрес. Если сообщение оставили Вы, то просим Вас перезвонить по номеру (*указывается номер телефона исполнителя*) в рабочее-время. При этом Вам надо будет назвать регистрационный номер Вашего сообщения (*указывается номер информационной записки*), а также сообщить свои фамилию, имя, отчество и контактный номер телефона. Эти данные необходимы для надлежащего оформления Вашего сообщения в качестве обращения, и его рассмотрения в соответствии с законодательством Российской Федерации. Если сообщение оставили не Вы, просим не предпринимать никаких действий.

Приложение № 3  
к Регламенту работы с телефонными  
обращениями граждан по вопросам  
противодействия коррупции ("телефон доверия")  
в Администрации города Великие Луки

Формат информационной записки  
(к пункту 17.2 Регламента)

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ВЕЛИКИЕ  
ЛУКИ "Телефон доверия"

Информационная записка № \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Сообщение принято в ч. \_\_\_\_\_ мин. \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

от \_\_\_\_\_ (ФИО  
заявителя)

тел. \_\_\_\_\_  
почтовый \_\_\_\_\_  
адрес \_\_\_\_\_  
эл.адрес \_\_\_\_\_

Адресат (должностное \_\_\_\_\_ (должность,  
лицо) \_\_\_\_\_ ФИО)

Содержание сообщения

Подпись ответственного работника

Резолюция должностного лица

Особые отметки