**АДМИНИСТРАЦИЯ  
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ   
ЮЖНО-ОДОЕВСКОЕ ОДОЕВСКОГО РАЙОНА**

301451 Тульская область, Одоевский район, п. Стрелецкий пл. Стрелецкая, д.97, тел (48736)5-37-32

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

от 04.12.2014 г.п.Стрелецкий№81-А

**Об утверждении Положения о порядке рассмотрения устных сообщений и запросов граждан, поступивших по «телефону доверия» главы администрации муниципального образования   
Южно-Одоевское Одоевского района**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», на основании Устава муниципального образования Южно-Одоевское Одоевского района, администрация муниципального образования Южно-Одоевское Одоевского района ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения устных сообщений и запросов граждан, поступивших по «телефону доверия» главы администрации муниципального образования Южно-Одоевское Одоевского района (приложение).

2. Сектору по правовой, кадровой, архивной работе, регистрационному учету, культуре, спорту и молодежной политике (Ермакова Т.И.) ознакомить служащих администрации муниципального образования Южно-Одоевское Одоевского района с настоящим Положением.

3. Постановление администрации муниципального образования Южно-Одоевское Одоевского района от 30.12.2010 №108 «Об утверждении порядка работы «телефона доверия» главы администрации муниципального образования Южно-Одоевское Одоевского района для сообщений о проявлениях фактов коррупции в муниципальном образовании Южно-Одоевское Одоевского района» считать утратившим силу.  
 4. Обнародовать настоящее постановление на информационных стендах и разместить на сайте муниципального образования Южно-Одоевское Одоевского района в сети Интернет.

5. Постановление вступает в силу со дня обнародования.

**Глава администрации**

**муниципального образования**

**Южно-Одоевское Одоевского района                   И.А.Думчев**

Приложение

к постановлению администрации

муниципального образования

Южно-Одоевское Одоевского района

от 04.12.2014г. №81-А

**Положение о порядке рассмотрения устных сообщений и запросов граждан, поступивших по «телефону доверия» главы администрации муниципального образования Южно-Одоевское Одоевского района**

**Раздел 1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы с устными сообщениями и запросами граждан, поступившими по «телефону доверия» главы администрации муниципального образования Южно-Одоевское Одоевского района (далее - Телефон доверия).  
 1.2. Целью организации работы Телефона доверия является установление дополнительных гарантий права граждан на обращение в органы местного самоуправления, а также повышение доверия граждан к институту власти.  
 1.3. Основными задачами работы Телефона доверия являются:  
 а) содействие гражданам в решении их проблемных вопросов;  
 б) формирование эффективного механизма взаимодействия граждан и органов местного самоуправления;  
 в) повышение качества и доступности муниципальных услуг, оказываемых населению органами местного самоуправления;  
 г) оперативное рассмотрение устных сообщений и запросов жителей муниципального образования Южно-Одоевское Одоевского района;  
 д) предоставление информации справочного характера;  
 е) информирование должностных лиц органов местного самоуправления о наиболее острых вопросах, возникающих у населения муниципального образования.  
 1.4. Организация учета и обеспечение своевременного рассмотрения устных сообщений и запросов граждан по Телефону доверия осуществляются специалистом и, отвечающего за работу с обращениями граждан, администрации муниципального образования Южно-Одоевское Одоевского района (далее – специалист).  
 1.5. Специалист принимает устные сообщения и запросы граждан, а также организует проведение «прямых тематических линий» связи руководителей подразделений администрации муниципального образования Южно-Одоевское Одоевского района с населением.  
 1.6. Информация о функционировании и режиме работы Телефона доверия доводится до сведения населения через средства массовой информации, размещение информации на сайте муниципального образования Южно-Одоевское Одоевского района в сети Интернет, информационных стендах.

**Раздел 2. Режим работы «телефона доверия»**

2.1. Прием устных сообщений и запросов граждан осуществляется по телефону 5-37-32 с 9-00 до 16-00 часов, кроме выходных и праздничных дней.

**Раздел 3. Учет и регистрация устных сообщений   
и запросов граждан**

3.1. Устные сообщения и запросы регистрируются в системе документооборота в день их поступления.  
 3.2. При обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации сообщения или запроса, номер контактного телефона (при наличии), излагает суть предложения, заявления или жалобы. Сведения о социальном положении, принадлежности к льготной категории гражданина, а также иные сведения, необходимые для рассмотрения сообщения и запроса либо подготовки статистической информации, фиксируются с согласия гражданина.  
 3.3. В случае если гражданин отказывается сообщить свою фамилию или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, сообщение или запрос не регистрируется и ответ на него не дается.

**Раздел 4. Рассмотрение устных сообщений и запросов граждан**

4.1. В случае если решение поставленных в устных сообщениях и запросах вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия указанного сопроводительного письма в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, сообщение или запрос регистрируется и подлежит рассмотрению в порядке, предусмотренном действующим законодательством.  
 4.2. В случае если изложенные в устных сообщениях и запросах факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, а также в случае необходимости предоставления гражданину информации справочного характера, ответ на сообщение и запрос с согласия гражданина может быть дан устно по существу поставленных вопросов.  
 4.3. В случае поступления по Телефону доверия устные сообщения и запросы, в которых используются нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу иных граждан, гражданину может быть отказано в регистрации сообщения или запроса и ответе по существу поставленных в нем вопросов.  
 4.4. В случае поступления повторного устного сообщения или запроса гражданина по Телефону доверия в период нахождения его сообщения и запрос на рассмотрении такое устное сообщение и запрос не подлежит регистрации.  
 4.5. После регистрации устного сообщения и запроса граждан, поступивших по Телефону доверия, заявителям направляется уведомление с указанием сведений о переадресации сообщения и запроса в орган исполнительной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в устном сообщении или запросе вопросов.  
 4.6. Сопроводительное письмо с кратким изложением сути сообщения, зарегистрированным по Телефону доверия, подписываются главой администрации муниципального образования Южно-Одоевское Одоевского района и передаются на рассмотрение в подразделения администрации муниципального образования Южно-Одоевское Одоевского района, органы местного самоуправления Южно-Одоевское Одоевского района, территориальные органы федеральных органов исполнительной власти Тульской области, организации.

**Раздел 5. Сроки рассмотрения устных сообщений   
и запросов граждан**

5.1. Устные сообщения и запросы граждан, поступившие по Телефону доверия, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.  
 5.2. Продление сроков рассмотрения устных сообщений и запросов граждан, поступивших по Телефону доверия, осуществляется главой администрации муниципального образования Южно-Одоевское Одоевского района не менее чем за 2 дня до их истечения. Продление сроков рассмотрения устных сообщений и запросов граждан осуществляется в случаях, предусмотренных действующим законодательством.  
 5.3. Специалист направляет заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения устных сообщений и запросов.

**Раздел 6. Обязанность и ответственность должностных лиц при рассмотрении устных сообщений и запросов граждан**

6.1. Органы местного самоуправления и должностные лица обязаны внимательно разобраться в характере устных сообщений и запросов, в случае необходимости истребовать необходимые документы, осуществить проверки с выездом на место, принять обоснованные решения, обеспечить своевременное рассмотрение и проинформировать заявителей.  
 6.2. Устные сообщения и запросы гражданина считается рассмотренным, если по всем поставленным в нем вопросам приняты необходимые меры и заявителю дан ответ по существу.

**Раздел 7. Контроль за исполнением устных сообщений   
и запросов граждан**

7.1. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением устных сообщений и запросов граждан осуществляет специалист.  
 7.2. Устные сообщения и запросов граждан снимаются с контроля лицом, давшим поручение, на основании информации или иного документального подтверждения его исполнения.