УТВЕРЖДАЮГлава администрации

муниципального образования

город Донской

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С.Г. Кулик **«26» февраля 2024 года**

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИпо приему и обработке устных сообщений граждан,поступивших по телефону доверия главы администрации муниципального образования город Донской

1. Методические рекомендации по приему и обработке устных  
   сообщений граждан, поступивших по телефону доверия  
   главы администрации муниципального образования город Донской (далее – Методические рекомендации), разработаны с целью обеспечения оперативного и качественного рассмотрения устных сообщений и запросов граждан (далее - Сообщения), поступивших по телефону главы администрации муниципального образования город Донской (далее - Телефон доверия).
2. Настоящие методические рекомендации разработаны для регулирования процедуры приема, обработки и контроля рассмотрения сообщений граждан и служат для решения следующих задач:  
    - содействие гражданам в решении их вопросов, в том числе предоставление справочной информации;

- формирование эффективного механизма взаимодействия граждан и  
органов власти;

- повышение открытости и доступности органов власти для населения.

3. При приеме сообщений граждан обеспечивается соблюдение Федерального закона от 27 июля 2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных».

4.Прием Сообщений осуществляется по телефону 5-38-58 в рабочее время с 9.00 до 13.00 и с 13.48 до 18.00 часов с понедельника по четверг, в пятницу с 9.00 до 13.00 и с 13.48 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней сотрудниками отдела по делопроизводству и обращениям граждан комитета по делопроизводству, обращениям граждан и информационным технологиям администрации муниципального образования город Донской (далее – Отдел).

5. При приеме сообщений граждан сотрудник Отдела вправе:

запрашивать у гражданина с его согласия фамилию, имя, отчество, номер контактного телефона, сведения о социальном положении, принадлежности к льготной категории, а также иные сведения, необходимые для рассмотрения сообщения либо подготовки статистической информации;

уточнять суть вопроса, адрес объекта, по которому изложен вопрос.

6. При обработке сообщений граждан сотрудник Отдела:

6.1 предоставляет гражданину информацию справочного характера и устные разъяснения, в случае, если изложенные в сообщении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки;

6.2 учитывает сообщения, содержащие благодарности, поздравления и другие, не требующие предоставления информации и принятия мер;

6.3 в остальных случаях заполняет регистрационную карту сообщения, поступившего на Телефон доверия, которая вносится в автоматизированную систему электронного документооборота «Дело» в день его поступления и направляется должностным лицам администрации МО город Донской по компетенции для рассмотрения;

6.4 вправе прервать диалог в случаях, если он принимает неконструктивный характер:

гражданин высказывает нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу иных граждан;

гражданин распространяет коммерческую или иную рекламу;

информация ранее предоставлялась гражданину.

7. Сообщения, поступившие по Телефону доверия,рассматриваются в течение 15 рабочих дней со дня регистрации, об итогах рассмотрения или принятии мер исполнитель докладывает главе администрации в письменном виде, при необходимости, с приложением копий соответствующих документов.

8. Решение о необходимости дополнительного контроля, либоснятии с контроля сообщения принимается главой администрации, заместителями главы администрации.

9. Структурные подразделения, должностные лица администрации муниципального образования город Донской обязаны обеспечить качественное и всестороннее рассмотрение сообщений, в случае необходимости запросить дополнительную информацию, осуществить проверки с выездом на место, при необходимости с участием заявителя, принять обоснованные решения ипроинформировать главу администрации о результатах рассмотрения сообщений граждан.

10. Структурные подразделения, должностные лица администрации муниципального образования город Донской несут персональную ответственность за своевременность и качество рассмотрения сообщений.

11. Направление сообщений, поступивших по Телефону доверия, на  
рассмотрение по компетенции, организация контроля за сроками исполнения  
поручений по указанным сообщениям осуществляется отделом по делопроизводству и обращениям граждан комитета по делопроизводству, обращениям граждан и информационным технологиям администрации муниципального образования город Донской.

12. Поручения по сообщениям, поступившим по Телефону доверия, снимаются с контроля на основании информации или иного документального подтверждения их исполнения.