



**УПРАВЛЕНИЕ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
ПО СОХРАНЕНИЮ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ ОХРАНЕ
ОБЪЕКТОВ КУЛЬТУРНОГО НАСЛЕДИЯ**

П Р И К А З

«28» сентября 2017 г

№232

г. Ставрополь

О «телефоне доверия управления Ставропольского края по сохранению и государственной охране объектов культурного наследия»

В целях обеспечения прав граждан на обращение в управление Ставропольского края по сохранению и государственной охране объектов культурного наследия с жалобами, предложениями, заявлениями

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о «телефоне доверия управления Ставропольского края по сохранению и государственной охране объектов культурного наследия» (далее соответственно – Положение, «телефон доверия», управление).
2. Организовать работу «телефона доверия» в соответствии с Положением.
3. Довести до населения Ставропольского края через официальный сайт управления сведений о номере «телефона доверия» и порядке его работы.
4. Назначить должностным лицом, ответственным за работу «телефона доверия» (далее – ответственное должностное лицо) старшего инспектора управления Шевченко М.В.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.
6. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

Заместитель начальника управления –
начальник отдела по сохранению и
государственной охране объектов
культурного наследия



А.Н.Богданова

УТВЕРЖДЕНО
приказом управления Ставропольского
края по сохранению и государственной
охране объектов культурного наследия
от «28» сентября 2017 г. № 232 _____

ПОЛОЖЕНИЕ

о «телефоне доверия управления Ставропольского края по сохранению и государственной охране объектов культурного наследия»

1. Настоящее положение устанавливает порядок организации работы с обращениями граждан и организаций, поступившими по «телефону доверия» управления Ставропольского края по сохранению и государственной охране объектов культурного наследия (далее соответственно – «телефон доверия», управление).

2. «Телефон доверия» представляет собой комплекс организационных и технических мероприятий, обеспечивающих возможность гражданам обращаться по телефону с жалобами, предложениями, заявлениями по вопросам деятельности управления.

3. Правовую основу деятельности «Телефона доверия» составляют Конституция Российской Федерации, законодательство Российской Федерации, правовые акты Правительства Российской Федерации, законодательство Ставропольского края, правовые акты Ставропольского края, постановления и распоряжения Губернатора Ставропольского края.

I. Основные функции

4. Основными функциями «телефона доверия» являются:
организация централизованного сбора и учета обращений граждан Ставропольского края, Российской Федерации, иностранных государств и лиц без гражданства, поступающих в адрес начальника управления;
обеспечение рассмотрения обращений граждан на «телефон доверия»;
информирование начальника управления о количестве и содержании обращений граждан, результатах их рассмотрения.

II. Задачи

5. Основные задачи «телефона доверия»:
обеспечение ежедневного приема обращений граждан в адрес начальника управления;
своевременный учет и рассмотрение поступивших по «телефону доверия» на имя начальника управления обращений граждан, а также направление их для рассмотрения в структурные подразделения управления по вопросам компетенции;

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.

III. Работа «телефона доверия»

6. Обращения граждан на «телефон доверия» принимаются по телефону 8(8652) 26-54-08.

7. Режим функционирования «Телефона доверия» - круглосуточный.

8. Прием обращений абонентов, поступающих по «телефону доверия», осуществляется в автоматическом режиме с записью сообщения на автоответчик.

9. Обработка и регистрация обращений абонентов, поступающих по «телефону доверия», осуществляется ответственным должностным лицом управления, ежедневно в 17:00, за исключением выходных и праздничных дней.

10. Обработка информации, поступившей по «телефону доверия», осуществляется ответственным должностным лицом управления путем:

составления карточки приема обращения гражданина на «телефон доверия» управления, по утвержденной форме (приложение 1);

внесения записи в Журнал регистрации обращения граждан и организаций по «телефону доверия» управления (далее - Журнал) по установленной форме (приложении № 2)

11. Обращения граждан, записанные на автоответчик «телефона доверия», не позднее следующего рабочего дня с момента их получения подлежат регистрации с использованием системы электронного делопроизводства и документооборота «ДЕЛО».

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

13. При наличии в обращениях абонентов информации, относящейся к компетенции правоохранительных и иных государственных органов, информация направляется в соответствующие органы в бумажном виде с сопроводительным письмом.

15. При поступлении по «телефону доверия» анонимных сообщений (без указания фамилии гражданина, направившего обращение), а также сообщений, не содержащих адреса (почтового и электронного), по которому должен быть направлен ответ, регистрируются в Журнале, но не рассматриваются.

16. Государственные гражданские служащие, работающие с информацией, поступившей по «телефону доверия», несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений.

17. Информация о номере выделенной линии для работы «телефона доверия» размещается в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте управления, информационном стенде, расположенном в помещении управления.

18. Использование «телефона доверия» не по назначению, в том числе в личных целях, запрещено.

Приложение № 1
к положению о «телефоне доверия»
управления Ставропольского края
по сохранению и государственной охране
объектов культурного наследия

Образец

КАРТОЧКА

приема обращения гражданина на "телефон
доверия" министерства экономического
развития Ставропольского края

№ _____ "___" _____ 20__ г.

Ф.И.О. заявителя _____

Место работы, должность _____

Адрес, телефон _____

Краткое содержание обращения _____

Принял _____

Кому поручено рассмотрение обращения _____

Результат рассмотрения обращения _____

Когда и кем дан ответ _____

Приложение № 2
к положению о «телефоне доверия»
управления Ставропольского края
по сохранению и государственной охране
объектов культурного наследия

Журнал
регистрации обращений граждан и организаций по «телефону
доверия» управления Ставропольского края
по сохранению и государственной охране
объектов культурного наследия

№ п/п	Дата (число, месяц, год)	Время (час., мин.)	Ф.И.О. абонента	Адрес, телефон абонента	Краткое содержание обращения	Ф.И.О. сотрудника, зарегистрирова вшего обращение, подпись	Результаты рассмотрения обращения, куда направлено (исх. №, дата)
----------	-----------------------------	--------------------------	--------------------	----------------------------	---------------------------------	---	---