



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

П Р И К А З

«31» января 2018 г.

№ 52

г. Ставрополь

О «телефоне доверия
министерства культуры
Ставропольского края»

В целях обеспечения прав граждан на обращение в министерство культуры Ставропольского края с жалобами, предложениями, заявлениями,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о «телефоне доверия министерства культуры Ставропольского края» (далее соответственно – Положение, «телефон доверия», министерство).
2. Организовать работу «телефона доверия» в соответствии с Положением.
3. Довести до населения Ставропольского края через официальный информационный Интернет-портал министерства сведения о номере «телефона доверия» и порядке его работы.
4. Назначить должностным лицом, ответственным за работу «телефона доверия» (далее – ответственное должностное лицо), помощника министра Лезговко М.Б.
5. Признать утратившим силу приказ министерства культуры Ставропольского края от 15 августа 2014 г. № 431 «Об утверждении Порядка работы «телефона доверия».
6. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра Олесова С.И.
7. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

Министр



Т.И.Лихачева

УТВЕРЖДЕНО

приказом министерства культуры
Ставропольского края

от 31 января 2018 года № 52

ПОЛОЖЕНИЕ

о «телефоне доверия министерства культуры Ставропольского края»

1. Настоящее Положение о «телефоне доверия министерства культуры Ставропольского края» устанавливает порядок организации работы с обращениями граждан и организаций, поступившими по «телефону доверия» министерства культуры Ставропольского края (далее соответственно – Положение, «телефон доверия», министерство).

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

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 руководителя министерства;
обеспечение рассмотрения обращений граждан на «телефон доверия»;
информирование руководителя министерства о количестве и содержании обращений граждан, результатах их рассмотрения.

II. Задачи

5. Основные задачи «телефона доверия»:
обеспечение ежедневного приема обращений граждан в адрес руководителя министерства;
своевременный учет и рассмотрение поступивших по «телефону доверия» на имя руководителя министерства обращений граждан, а также

направление их для рассмотрения в структурные подразделения министерства 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)26-15-16.

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 министерства, ежедневно в 17:00, за исключением выходных и праздничных дней.

10. Организацию и координацию работы с обращениями граждан, поступившими по «телефону доверия», осуществляет организационной работы министерства.

11. Обработка информации, поступившей по «телефону доверия», осуществляется ответственным должностным лицом министерства путем:
составления карточки приема обращения гражданина на «телефон доверия» министерства, по утвержденной форме (приложение 1);
внесения записи в Журнал регистрации обращения граждан и организаций по «телефону доверия» министерства (далее – Журнал) по установленной форме (приложение 2).

12. 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».

13. 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».

14. 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. К перечню сведений, требующих немедленного реагирования и доклада руководителю министерства для принятия решения, относится:

а) информация об угрозе совершения террористических актов в министерстве и подведомственных министерству государственных бюджетных учреждений культуры Ставропольского края и физического насилия в отношении гражданских служащих министерства и работников, подведомственных министерству государственных бюджетных учреждений культуры Ставропольского края (подлежит немедленному направлению в компетентные органы);

б) информация о нарушениях, связанных с порядком проведения конкурсов и заключения государственных контрактов на размещение заказов на поставку товаров, выполнения работ для государственных нужд и оказание услуг в установленной сфере деятельности.

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

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



Приложение 1
к Положению о «телефоне
доверия» министерства культуры
Ставропольского края

Образец

КАРТОЧКА

приема обращения гражданина на «телефон доверия»
министерства культуры 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» министерства культуры
Ставропольского края

ЖУРНАЛ

регистрации обращений граждан и организаций по «телефону доверия» министерства культуры Ставропольского

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

