



РЕСПУБЛИКА КРЫМ  
АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЯЛТЫ  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

20 января 2017

г. Ялта

№ 183-н

О работе с сообщениями граждан, поступающими на телефонную линию «Актуальный звонок» в администрации города Ялты Республики Крым

Руководствуясь Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», с целью осуществления обратной связи администрации города Ялты с населением муниципального образования городской округ Ялта Республики Крым, оперативного и всестороннего рассмотрения сообщений, а также дальнейшего совершенствования работы с обращениями граждан,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Положение о работе с сообщениями граждан, поступающими на телефонную линию «Актуальный звонок» в администрации города Ялты Республики Крым (далее – Положение) (приложение №1).
2. Отделу по работе с обращениями граждан департамента организационно-документального обеспечения, внутренней политики и контроля (Т.В.Елисеенко) обеспечить работу телефонной линии «Актуальный звонок» в соответствии с Положением.
3. Руководителям структурных подразделений администрации города Ялты, а также ее отраслевых (функциональных) и территориальных органов:
  - 3.1. Руководствоваться настоящим Положением при организации работы рассмотрения сообщений, поступивших на телефонную линию «Актуальный звонок».
  - 3.2. Обеспечить оперативное представление всесторонней, полной и объективной информации по вопросам, затронутым в сообщениях, поступивших на телефонную линию «Актуальный звонок», в соответствии с Положением.
  - 3.3. Определить должностных лиц, ответственных за прием и обработку контрольных карточек к сообщениям, поступающим на телефонную линию «Актуальный звонок».
  - 3.4. Информацию с указанием ФИО, должности, номера контактного телефона ответственного должностного лица, представить в отдел по работе с обращениями граждан департамента организационно-документального обеспечения, внутренней политики и контроля до 27.01.2017 с последующим уточнением указанной информации в случае кадровых изменений.

- 3.5. Ознакомить сотрудников, ответственных за организацию работы рассмотрения сообщений, поступивших на телефонную линию «Актуальный звонок» с настоящим постановлением под роспись.
- 3.6. Обеспечить контроль за своевременным и качественным рассмотрением сообщений граждан.
- 3.7. Обратить внимание на персональную ответственность за несвоевременное предоставление ответов, формальное или неполное рассмотрение сообщений граждан, поступающих на телефонную линию «Актуальный звонок».
4. Считать утратившим силу постановление администрации города Ялты от 14.11.2016 № 4919-п «О работе с обращениями граждан, поступающими на телефонную линию «Актуальный звонок» в администрации города Ялты Республики Крым».
5. Отделу информационного обеспечения администрации города Ялты Республики Крым (М.В.Кесаонова-Нечипорук) опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации, разместить на официальной странице муниципального образования городской округ Ялта Республики Крым на портале Правительства Республики Крым.
6. Контроль за исполнением данного постановления возложить на руководителя аппарата администрации города Ялты О.М.Удовину.

Глава администрации  
города Ялты



А.О.Ростенко

В.Е.Зайка 32 23 70



## ПОЛОЖЕНИЕ о работе с сообщениями граждан, поступающими на телефонную линию «Актуальный звонок» в администрации города Ялты Республики Крым

### 1. Общие положения

Настоящее Положение о работе с сообщениями граждан, поступающими на телефонную линию «Актуальный звонок» в администрации города Ялты Республики Крым (далее – Положение) определяет порядок работы с устными сообщениями, поступающими на телефонную линию от физических лиц (далее – заявители), регулирует последовательность действий должностных лиц, ответственных за прием, обработку, рассмотрение сообщений и поручений руководства: главы администрации, первого заместителя, заместителей главы администрации, руководителя аппарата администрации города Ялты к указанным обращениям.

Положение разработано в соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Законом Республики Крым от 21.08.2014 № 54-ЗРК «Об основах местного самоуправления в Республике Крым», распоряжением администрации города Ялты от 03.03.2015 № 97-р «О Регламенте администрации города Ялты Республики Крым», Уставом муниципального образования городской округ Ялта Республики Крым, административным регламентом исполнения муниципальной функции «Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации города Ялты Республики Крым», утвержденным постановлением администрации города Ялты от 26.06.2015 № 955-п, Инструкцией по делопроизводству администрации города Ялты.

Телефонная линия «Актуальный звонок» (далее – Телефонная линия) создана для решения следующих задач:

- обеспечение права граждан на полное и своевременное рассмотрение их сообщений;
- обеспечение обратной связи с населением муниципального образования городской округ Ялта Республики Крым;
- оперативное решение личных и общественных проблем жителей города;
- проведение мониторинга поступающих звонков.

Основными функциями телефонной линии «Актуальный звонок» являются:

- предоставление гражданам информации по конкретному сообщению;
- своевременный учет, обработка и отправка сообщений для рассмотрения в соответствии с принадлежностью;
- оказание должностными лицами консультативной помощи гражданам по их вопросу непосредственно в момент сообщения;
- учет и анализ сообщений граждан с целью выявления наиболее актуальных (острых) проблем, волнующих жителей города, получение наиболее полной и достоверной информации о социально-экономической обстановке в муниципальном образовании городской округ Ялта Республики Крым, информирование руководства города о результатах анализа сообщений.

Работа Телефонной линии обеспечивается отделом по работе с обращениями граждан департамента организационно-документального обеспечения, внутренней политики и контроля администрации города Ялты (далее – отдел по работе с обращениями

граждан).

Сообщения на Телефонную линию в адрес главы администрации, первого заместителя, заместителей главы администрации города Ялты, руководителя аппарата администрации города Ялты принимаются ежедневно (кроме нерабочих и праздничных дней) с понедельника по четверг с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 16-00 по номеру (3654) 23 00 17.

Заявитель может обратиться на Телефонную линию для получения устной информации о результатах рассмотрения его сообщения.

С целью обеспечения оперативного, всестороннего и своевременного рассмотрения сообщений граждан, поступающих на Телефонную линию отдел по работе с обращениями граждан взаимодействует с органами исполнительной власти Республики Крым, органами местного самоуправления, структурными подразделениями, отраслевыми (функциональными) и территориальными органами администрации города Ялты, предприятиями, организациями, учреждениями всех форм собственности, расположенными на территории муниципального образования городской округ Ялта Республики Крым.

Информация о телефонном номере, графике и порядке работы Телефонной линии размещается на официальной странице муниципального образования городской округ Ялта Республики Крым на портале Правительства Республики Крым (<http://yalta.rk.gov.ru>), сайте администрации города Ялты Республики Крым <http://www.admyalta.ru>, информационных стендах и терминалах, расположенных в здании администрации города Ялты по адресу: г.Ялта, пл.Советская, 1 (1 этаж).

## 2. Принятие и обработка сообщений

Принятие и обработка сообщений, поступающих на Телефонную линию, осуществляется должностным лицом отдела по работе с обращениями граждан (далее - должностное лицо).

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о ФИО и должности сотрудника, принимающего телефонный звонок.

Должностное лицо при принятии сообщений предлагает заявителю сообщить:

- информацию о себе (фамилия, имя, отчество; контактный телефон; адрес, по которому при необходимости должен быть направлен ответ и т.п.);
- максимально детализировать информацию по существу вопросов, которые стали причиной обращения на Телефонную линию;
- другую информацию, которая имеет существенное значение для решения поставленных вопросов.

Должностное лицо имеет право связаться с заявителем для уточнения информации.

Не рассматриваются телефонные сообщения граждан, в которых обжалуются судебные решения.

В соответствии со статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» анонимные звонки не регистрируются и не рассматриваются. Анонимными считаются сообщения без указания фамилии и почтового адреса, на который должен быть выслан ответ либо уведомление о переадресации сообщения. Однако, если в анонимном сообщении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, сообщение подлежит регистрации и направлению в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

Должностное лицо вправе отказать в регистрации сообщения звонящему в следствие использования в разговоре нецензурных или оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также членов их семей, уведомив гражданина о недопустимости злоупотребления правом и предупредить об ответственности за действия, предусмотренные ч.1 ст.5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях и прекратить разговор по телефону.

В случае, если вопросы, затронутые в сообщениях, выходят за рамки полномочий администрации города Ялты, а также если решение вопросов невозможно без письменного заявления, заявителю устно (в телефонном режиме) или письменно (в течение 7 дней со дня регистрации и в течение 5 дней, если вопросы касаются возможных нарушений в сфере миграции) дается соответствующее разъяснение либо направляется уведомление о перенаправлении сообщения, а данное сообщение перенаправляется в соответствующий орган.

По мере необходимости, должностным лицом может быть оказана информационно-консультативная помощь в пределах его компетенции.

В случае поступления на Телефонную линию сообщения о чрезвычайной или аварийной ситуации должностное лицо незамедлительно передает информацию главе администрации города Ялты для принятия соответствующих мер реагирования.

Повторный звонок гражданина на Телефонную линию, не содержащий новых доводов или обстоятельств, в период нахождения его предыдущего сообщения на рассмотрении не подлежит регистрации.

### **3. Порядок и сроки рассмотрения сообщений**

Для решения вопросов, содержащихся в сообщениях, поступивших на Телефонную линию, установить следующие сроки:

- «безотлагательно» - 3 рабочих дня;
- «срочно» - 7 рабочих дней;
- «требуют проведения определенных работ» - 30 рабочих дней.

В случае, если изложенные в сообщении обстоятельства и факты являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на сообщение с согласия заявителя может быть дан устно по существу поставленных вопросов или, при предоставлении письменного ответа разъяснительного характера – в течение 15 дней с момента регистрации сообщения.

Если сообщение требует дополнительного изучения, проведения дополнительных мероприятий или продления срока рассмотрения, то такое сообщение рассматривается в порядке, установленном действующим законодательством и административным регламентом исполнения муниципальной функции «Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации города Ялты Республики Крым», утвержденным постановлением администрации города Ялты от 26.06.2015 № 955-п, о чем уведомляется заявитель.

Регистрация телефонных звонков, поступивших на Телефонную линию, осуществляется в день поступления сообщений и заносится в общую базу регистрации обращений граждан.

На каждое поступившее сообщение заполняется отдельная регистрационно-контрольная карточка.

Регистрационно-контрольные карточки (далее - контрольные карточки) к поступившим в течение дня сообщениям передаются на рассмотрение главе администрации, первому заместителю, заместителям главы администрации, руководителю аппарата администрации города Ялты (в соответствии с распределением функциональных обязанностей) для дачи поручений.

Руководители структурных подразделений, отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Ялты, которым адресованы сообщения, согласно резолюции, являются ответственными исполнителями сообщений (далее - исполнители).

В день проставления резолюции контрольные карточки возвращаются должностному лицу, после чего незамедлительно передаются исполнителю в порядке, установленном для письменных обращений граждан.

В целях обеспечения оперативности контрольные карточки могут быть переданы ответственным исполнителям по электронной почте или факсом.

Сообщения, поступившие на Телефонную линию, рассмотрение которых не входит в компетенцию администрации города Ялты, направляются в соответствующие органы в порядке и сроки, установленные действующим законодательством, о чем уведомляется заявитель.

Ответственный исполнитель обязан в кратчайшие сроки провести проверку фактов, изложенных в сообщениях, принять исчерпывающие меры по разрешению затронутых в сообщениях вопросов по существу.

По результатам рассмотрения сообщений и выполнению резолюций, исполнитель готовит проект ответа в адрес заявителя за подписью руководителя, который рассматривал сообщение и проставлял резолюцию (согласно распределению функциональных обязанностей).

В случае, если сообщения касаются одной сферы, ответы заявителям готовятся и направляются ответственными исполнителями, которые определены основными в резолюции, с учетом информации предоставленной другими исполнителями.

По сообщениям затрагивающим несколько сфер одновременно, ответы заявителям готовятся ответственными исполнителями по соответствующей сфере.

Сообщения граждан считаются рассмотренными, если заявителю даны устные разъяснения по телефону, в случае если изложенные в устном сообщении факты не требуют дополнительной проверки или направлен письменный ответ по существу поставленных в сообщении вопросов.

Подписанные ответы направляются заявителю по почте.

По каждому сообщению, поступившему от заявителя на Телефонную линию, должностным лицом формируется дело.

#### 4. Заключительные положения

Должностное лицо отдела по работе с обращениями граждан, ответственное за принятие и обработку сообщений, поступающих на Телефонную линию, еженедельно проводит анализ (с нарастающим итогом) сообщений, в котором отображает количество поступивших сообщений, характер и причины, а также принятые меры по их рассмотрению с последующим докладом руководителю аппарата администрации города Ялты.

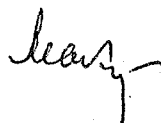
Ответственность за сохранность, соблюдение сроков и качество подготовленных ответов на сообщения несут исполнители, которым поручено рассмотрение сообщений.

Должностные лица, ответственные за работу с сообщениями граждан, поступившими на Телефонную линию несут ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Нарушение установленного данным Положением порядка рассмотрения сообщений граждан, поступивших на Телефонную линию, неправомерный отказ в рассмотрении сообщений, несоблюдение сроков рассмотрения, а также необъективное рассмотрение влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с действующим законодательством.

Жалобы граждан на результаты рассмотрения их телефонных сообщений, действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением сообщений граждан рассматриваются уполномоченным должностным лицом в течение 15 рабочих дней со дня регистрации, а также могут быть обжалованы в установленном порядке в суде.

Начальник департамента организационно-документального обеспечения, внутренней политики и контроля



В.М.Максименко