

ТУЛЬСКАЯ ОБЛАСТЬ
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ
ЧЕРНСКИЙ РАЙОН

АДМИНИСТРАЦИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 11.03.2025

№ 183

Об утверждении Порядка организации работы телефона доверия главы администрации муниципального образования Чернский район

В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", от 25.12.2008 № 273-ФЗ "О противодействии коррупции", в целях совершенствования работы с населением, своевременного и оперативного принятия мер по решению актуальных вопросов на основании Устава Чернского муниципального района Тульской области, администрация муниципального образования Чернский район ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок организации работы телефона доверия главы администрации муниципального образования Чернский район (далее- телефон доверия) (Приложение).

2. Отделу делопроизводства и контроля администрации муниципального образования Чернский район разместить настоящее постановление на официальном сайте муниципального образования Чернский район в сети «Интернет».

3. Признать утратившим силу постановление администрации муниципального образования Чернский район от 13.12.2017 № 969 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений сообщений граждан, поступивших по «Телефону доверия» главы администрации МО Чернский район».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации муниципального образования Чернский район Астахову Любовь Ивановну.

5. Постановление вступает в силу со дня подписания.

**Глава администрации
муниципального образования
Чернский район**



В.А. Белошицкий

Порядок организации работы телефона доверия главы администрации МО Чернский район

1. Общие положения

1. Основными задачами работы телефона доверия являются:

- 1) формирование эффективного механизма взаимодействия граждан и администрации муниципального образования Чернский район;
- 2) предоставление гражданам информации справочного характера и содействие в решении их вопросов.

2. При приеме сообщений граждан обеспечивается соблюдение Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

3. На устные сообщения, поступающие по телефону доверия, даются устные разъяснения. Сообщения по телефону доверия не рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ).

4. Информация о работе телефона доверия доводится до населения через средства массовой информации, размещается на официальном сайте администрации муниципального образования Чернский район (далее - АМО) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на информационных стендах, актуализируется ежеквартально.

5. При организации работы телефона доверия используются технические средства, позволяющие:

- 1) принимать одновременно несколько звонков (многоканальный телефон);
- 2) учитывать количество поступивших, принятых и исходящих звонков по форме согласно приложению № 1;
- 3) записывать и хранить звуковые файлы разговоров не менее 1 года.

6. В ходе приема сообщений ведется аудиозапись, перед соединением с сотрудником АМО гражданин уведомляется автоинформатором о записи разговора: «В целях контроля качества обслуживания все разговоры записываются. Оставаясь на линии, Вы подтверждаете свое согласие на обработку персональных данных в соответствии с Федеральным законом о персональных данных».

2. Организация работы телефона доверия

7. Звонки по телефону доверия принимаются в течение рабочего времени АМО без перерыва на обед.

8. Необходимо обеспечить присутствие на рабочем месте не менее двух сотрудников, обученных работе на телефоне доверия.

9. Количество сотрудников может быть пересмотрено в зависимости от входящей нагрузки (увеличено - при росте звонков, сокращено/подключено к выполнению иного функционала - при спаде).

10. Среднее время обработки сообщения не должно превышать 10 минут, время поднятия трубки - 4 секунды.

11. В нерабочее время, выходные и праздничные дни подключается автоответчик с сообщением: «Здравствуйте! Вы позвонили на телефон доверия главы администрации муниципального образования Чернский район. Для вызова экстренных оперативных служб обратитесь по единому номеру 112. При необходимости обратного звонка после звукового сигнала назовите фамилию, имя, отчество и контактный номер телефона. С Вами свяжутся в ближайший рабочий день».

После звукового сигнала дается 1,5 минуты на предоставление контактной информации.

12. Сотрудник АМО совершает обратный звонок не позднее 12:00 часов следующего рабочего дня. Если гражданин не ответил на телефонный звонок, сотрудник АМО перезванивает еще 2 раза с интервалом 30-60 минут.

13. По каждому пропущенному в рабочее время вызову (при наличии технической возможности определения номера телефона) необходимо перезвонить в соответствии с п. 12.

14. Все звонки, принятые сотрудниками, фиксируются в автоматизированной системе учета вызовов (CRM-системе) не позднее 1 часа с момента поступления.

15. До внедрения автоматизированной системы учета вызовов сотрудник АМО ведет электронный журнал учета сообщений согласно приложению № 2.

16. Контроль за работой телефона доверия возлагается на заместителя главы администрации муниципального образования Чернский район Астахову Любовь Ивановну (далее - куратор). Куратор на постоянной основе анализирует количество поступающих звонков и их тематик для принятия управленческих решений на уровне АМО.

17. Ежемесячно, до 5 числа месяца, следующего за отчетным, куратор докладывает главе АМО о поступивших по телефону доверия сообщениях и результатах их рассмотрения.

18. Еженедельно, до 10:00 часов понедельника, куратор направляет отчет согласно приложению № 3 в формате .xlsx о звонках, поступивших по телефону доверия в течение истекшей недели, в адрес министерства внутренней политики и развития местного самоуправления в Тульской области и на адрес info-cc@tularegion.ru.

3. Обработка входящих и исходящих вызовов

19. При обработке сообщений по телефону доверия сотрудник:

- 1) запрашивает у гражданина фамилию, имя, отчество, номер контактного телефона, а также иные сведения, необходимые для рассмотрения сообщения, либо подготовки статистической информации;
- 2) уточняет суть вопроса, адрес объекта, по которому изложен вопрос;
- 3) предоставляет информацию справочного характера, устные разъяснения о способах и сроках рассмотрения/решения вопроса гражданина;
- 4) информирует о порядке и способах подачи обращения в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ;
- 5) фиксирует и передает вопросы, требующие оперативного реагирования, на рассмотрение в структурные подразделения АМО, муниципальные учреждения, иные организации, работающие на территории муниципального образования Чернский район;
- 6) предоставляет информацию об органе, организации, в том числе контактные данные, при поступлении вопросов, не относящихся к компетенции АМО.

20. По вопросам, требующим дополнительного рассмотрения, устанавливается срок предоставления обратной связи гражданам - не более 3 рабочих дня с момента принятия звонка.

21. Сотрудник АМО вправе прервать диалог по телефону доверия в случаях, когда он принимает неконструктивный характер:

- 1) гражданин высказывает нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу иных граждан;
- 2) гражданин распространяет коммерческую или иную рекламу;
- 3) информация ранее предоставлялась гражданину.

Приложение № 1
к Порядку организации работы
телефона доверия главы
администрации МО Чернский
район

День недели	B	C	D	E	F	G	H	i	J
Дата		Поступило, шт. (кол-во поступивших на АТС вызовов)	Потери, шт. (кол-во неотвеченных вызовов снимается с АТС)	Потери, % (считается по формуле: E=D/C*100%)	Принято, шт. (считается по формуле: F=C-D)	Доступность, % (считается по формуле: G=F/C*100%)	Совершено звонков, шт. (общее кол-во исходящих вызовов снимается с АТС)	Дозвоны, шт. (разговор состоялся)	Продуктивность исх./зв. (считается по формуле: J=I/H*100%)
понедельник									
вторник									
среда									
четверг									
пятница									
Нормативы:				<5%		>95%			>45%

ЭЛЕКТРОННЫЙ ЖУРНАЛ

Дата и время звонка	Тематика сообщения	ФИО абонента	Контактный телефон	Адрес проблемы	Краткая суть	Первично/ повторно	Итог консультации	ФИО оператора	ФИО исполнителя (кому передано)	Результат рассмотрения сообщения	Комментар

Перечень тематик сообщений:

- Безнадзорные животные
- Благоустройство придомовой территории; городов и поселков
- Газоснабжение и газификация населенных пунктов Горячее водоснабжение Градостроительство и архитектура
- Жалобы на действия (бездействие) должностных и уполномоченных лиц
- Земля и имущество
- Канализация
- Капитальный ремонт жилого дома Культура и искусство
- Личный прием (Губернатор, должностное лиц ОИВ и ОМС)
- Образование

Предпринимательство и потребительский рынок
 Программа "Народный бюджет"
 Рассмотрение обращений (сообщений)
 Ритуальные услуги Социальная защита населения
 Справочная информация (адреса, телефоны, режим работы)
 Текущее содержание многоквартирного дома
 Телевидение
 Транспорт
 Уборка снега
 Улично-дорожная сеть
 Физическая культура и спорт
 Холодное водоснабжение
 Энергоснабжение
 Нерезультативный звонок
 Прочие вопросы

Перечень итогов консультаций:

консультация в рамках полномочий предоставлена
 справочная информация вопрос передан в отдел,
 организацию

Перечень результатов рассмотрения сообщений:

ответ дан, гражданин удовлетворен даны разъяснения
 ответ невозможно дать сразу, необходимо перезвонить (обязательно заполнение поля «Комментарий» с указанием даты и
 времени планируемого звонка)
 ответ дан, но гражданин не удовлетворён (обязательно заполнение поля «Комментарий» с указанием причины) недозвон/телефон
 недоступен/занято (обязательно указание даты и времени попытки) иное (обязательно заполнение поля «Комментарий»)

Приложение № 3
к Порядку организации работы
телефона доверия главы
администрации МО Чернский
район

Еженедельный отчет

Дата и время звонка	Тематика сообщения	Суть	ФИО оператора