

**РАСПОРЯЖЕНИЕ  
ГУБЕРНАТОРА БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ  
от 3 апреля 2012 г. N 212-р  
Белгород**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ РЕГЛАМЕНТА РАБОТЫ ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ В  
ОРГАНАХ  
ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНАХ ОБЛАСТИ**

В целях вовлечения граждан в реализацию антикоррупционной политики, создания условий для выявления фактов коррупционных проявлений и повышения качества предоставления государственных услуг, обеспечения добросовестного и эффективного исполнения государственными гражданскими служащими области должностных обязанностей, исключения злоупотреблений на государственной гражданской службе области, на основании общих принципов служебного поведения государственных служащих, утвержденных **Кодексом** поведения государственного гражданского служащего Белгородской области:

1. Утвердить **регламент** приема, регистрации и рассмотрения сообщений граждан и юридических лиц, поступивших по телефону доверия в органы исполнительной власти, государственные органы области, содержащих информацию о фактах коррупционной направленности, качестве оказания государственных услуг, нарушения гражданским служащим **Кодекса** поведения государственного гражданского служащего Белгородской области (далее - Регламент, прилагается).

2. Утвердить формы **отчета** о сообщениях, поступивших по телефону доверия в органы исполнительной власти, государственные органы области, и их **анализа** (прилагаются).

3. Руководителям органов исполнительной власти, государственных органов области обеспечить ознакомление государственных гражданских служащих с настоящим распоряжением.

4. Рекомендовать главам администраций муниципальных районов и городских округов разработать и утвердить аналогичные Регламенты.

5. Контроль за исполнением распоряжения оставляю за собой.

Губернатор Белгородской области  
Е.САВЧЕНКО

Утвержден  
распоряжением  
губернатора Белгородской области  
от 3 апреля 2012 г. N 212-р

**РЕГЛАМЕНТ**

**ПРИЕМА, РЕГИСТРАЦИИ И РАССМОТРЕНИЯ СООБЩЕНИЙ ГРАЖДАН И  
ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ, ПОСТУПИВШИХ ПО ТЕЛЕФОНУ ДОВЕРИЯ В ОРГАНЫ  
ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ, ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ОРГАНЫ ОБЛАСТИ,  
СОДЕРЖАЩИХ ИНФОРМАЦИЮ О ФАКТАХ КОРРУПЦИОННОЙ  
НАПРАВЛЕННОСТИ,  
КАЧЕСТВЕ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ, НАРУШЕНИЯ  
ГРАЖДАНСКИМ СЛУЖАЩИМ КОДЕКСА ПОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО  
ГРАЖДАНСКОГО СЛУЖАЩЕГО БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент определяет порядок работы телефона доверия, установленного в органах исполнительной власти, государственных органах области (далее - государственные органы), и регламентирует действия по организации приема, регистрации, учету и рассмотрению сообщений граждан и юридических лиц, содержащих информацию:

- о фактах коррупционной направленности, с которыми граждане (организации) столкнулись в процессе взаимодействия с должностными лицами государственных органов области;

- о нарушениях гражданскими служащими **Кодекса** поведения государственного гражданского служащего Белгородской области (далее - Кодекс поведения).

1.2. Телефон доверия представляет собой комплекс организационных мероприятий и технических средств, обеспечивающих возможность гражданам (организациям) обращаться в государственные органы области по телефону с заявлениями о фактах коррупционной направленности, неисполнения служебных обязанностей или превышения служебных полномочий со стороны государственных служащих, а также вымогательства, необоснованных запретов, ограничений, некачественного оказания государственных услуг, нарушения гражданским служащим области **Кодекса** поведения.

1.3. Функции по координации работы телефона доверия осуществляет Администрация Губернатора области в лице управления организационно-контрольной работы и административной реформы.

2. Цели и задачи работы телефона доверия

2.1. Телефон доверия создан в целях:

2.1.1. Совершенствования форм и методов работы с индивидуальными и коллективными предложениями, заявлениями и жалобами граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов, вовлечения в реализацию антикоррупционной политики;

2.1.2. Содействия принятию и укреплению мер, направленных на более эффективное и действенное предупреждение коррупционных проявлений и борьбу с коррупцией;

2.1.3. Формирования нетерпимости по отношению к коррупционным проявлениям;

2.1.4. Создания условий для выявления фактов коррупционных проявлений;

2.1.5. Обеспечения добросовестного и эффективного исполнения государственными гражданскими служащими области должностных обязанностей, исключения злоупотреблений на государственной гражданской службе области;

2.1.6. Преодоления административных барьеров.

2.2. Основными задачами работы телефона доверия являются:

2.2.1. Обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения сообщений граждан (организаций), поступивших по телефону доверия;

2.2.2. Анализ сообщений граждан (организаций), поступивших по телефону доверия, их учет при разработке и реализации антикоррупционных мероприятий в Белгородской

области.

### 3. Порядок организации работы телефона доверия

3.1. Информация о функционировании и режиме работы телефона доверия доводится до сведения населения через средства массовой информации, размещение информации на официальном сайте органа исполнительной власти области, государственного органа области в сети Интернет, на информационных стендах.

3.2. Учет, регистрацию, предварительную обработку и контроль за поступающими по телефону доверия сообщениями осуществляет уполномоченное лицо, назначенное приказом руководителя государственного органа (далее - ответственный специалист).

3.3. Для обеспечения бесперебойной работы телефона доверия телефонный аппарат должен быть оборудован автоответчиком. Все поступающие сообщения записываются на жесткий диск компьютера в виде звукового файла, при этом перед началом разговора автоответчик, подключенный к телефону, сообщает абоненту следующий текст: "Здравствуйте. Вы позвонили по телефону доверия (название государственного органа) для приема сообщений граждан по фактам коррупционной направленности и качества оказания услуг. Просьба сообщить Ваши фамилию, имя, отчество, контактный телефон и оставить Вашу информацию после звукового сигнала. Конфиденциальность сообщения гарантируется".

Время приема одного сообщения в режиме автоответчика - до 5 минут.

3.4. В рабочее время сообщения по телефону доверия принимает ответственный специалист лично.

3.5. В нерабочее время, в выходные и праздничные дни фиксация звонков по телефону доверия осуществляется при помощи записи на автоответчик.

3.6. При ответе на телефонные звонки ответственный специалист обязан:

- сообщить позвонившему о том, что телефон доверия государственного органа работает исключительно для информирования о фактах коррупционной направленности и некачественного оказания услуг, а также о нарушениях гражданами [Кодекса поведения](#);

- предупредить граждан о том, что телефонный разговор записывается и консультация по телефону длится не более 5 минут;

- сообщить гражданину о том, что конфиденциальность переданных им сведений гарантируется;

- предложить гражданину изложить суть вопроса;

- по просьбе гражданина сообщить фамилию, имя, отчество, занимаемую должность;

- подробно, в вежливой (корректной) форме информировать (консультировать) обратившихся граждан по интересующим их вопросам;

- принимать все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, при невозможности ответить на поставленный вопрос гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию;

- не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат и избегать параллельных разговоров с окружающими людьми;

- в случаях, если сообщение гражданина не содержит информацию о фактах коррупционной направленности и некачественного оказания услуг, позвонившему необходимо разъяснить, куда ему следует обратиться по сути содержащихся в его обращении сведений.

3.7. Сообщения, поступившие от граждан (организаций) по телефону доверия, подлежат хранению в течение одного года.

### 4. Учет и регистрация поступивших сообщений по телефону доверия

4.1. Учету и регистрации подлежат все поступившие по телефону доверия сообщения.

4.2. Регистрация осуществляется в день поступления сообщения в журнале приема информации по телефону доверия, где указываются:

4.2.1. Порядковый номер поступившего сообщения;

4.2.2. Дата регистрации, фамилия, инициалы уполномоченного сотрудника, принявшего сообщение, или указание на принятие звонка автоответчиком;

4.2.3. Фамилия, имя, отчество гражданина, представителя юридического лица (или указание на анонимность сообщения);

4.2.4. Адрес проживания гражданина, место нахождения юридического лица;

4.2.5. Содержание сообщения;

4.2.6. Результаты принятия сообщения (кому направлено для дальнейшего рассмотрения, срок рассмотрения и будет ли письменный ответ и т.д.);

4.2.7. Результаты рассмотрения сообщения (какие меры приняты, когда направлен ответ заявителю).

4.3. В случае поступления по телефону доверия сообщения, в котором гражданин использует нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу, специалист вправе отказать в регистрации сообщения.

4.4. В случае поступления повторного обращения гражданина по телефону доверия в период нахождения его сообщения на рассмотрении, такое сообщение объединяется с предыдущим и не подлежит повторной регистрации.

4.5. Ежедневно к концу рабочего времени уполномоченный сотрудник готовит информацию о поступивших за день сообщениях и направляет его руководителю государственного органа для визирования, использования для дальнейшей работы или направления в соответствующие органы для принятия мер.

4.6. Ежемесячно в государственном органе проводится анализ поступивших по телефону доверия сообщений.

4.7. Ежемесячно, в срок до 5 числа месяца, следующего за отчетным, государственный орган области передает информацию о поступивших по телефону доверия сообщениях и результатах их рассмотрения по прилагаемой форме на бумажном и электронном носителях в управление организационно-контрольной работы и административной реформы Администрации Губернатора области.

4.8. Ежеквартально вопрос об анализе работы телефона доверия в государственных органах рассматривается на заседаниях Совета при Губернаторе области по противодействию коррупции.

## 5. Порядок исполнения и сроки рассмотрения сообщений, поступивших по телефону доверия

5.1. Государственный орган или должностное лицо обеспечивает полное, всестороннее объективное рассмотрение поступивших сообщений.

5.1.1. В случае если изложенные в сообщении обстоятельства и факты являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на сообщение с согласия гражданина может быть дан устно по существу поставленных вопросов.

5.1.2. В случае если решение поставленных в сообщении вопросов не входит в компетенцию государственного органа или относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, информация в течение 3 календарных дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, оставившего сообщение, в случае наличия его координат о переадресации сообщения.

5.1.3. Анонимные звонки (обращения без указания фамилии и почтового адреса, на который должен быть выслан ответ либо уведомление о переадресации обращения), содержащие важную информацию, регистрируются и направляются тем должностным лицам и исполнительным органам государственной власти, в чью компетенцию входит решение вопросов, затронутых в них, но письменный ответ на них не дается.

5.1.4. На сообщение, в котором обжалуется судебное решение, гражданину в течение 7 дней со дня регистрации направляется письменный ответ с разъяснением порядка обжалования судебного решения.

5.1.5. В случае если в сообщении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранними сообщениями, и при этом в сообщении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа вправе принять решение о безосновательности очередного сообщения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное сообщение и ранее сообщения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, оставивший сообщение.

5.1.6. В случае если ответ по существу поставленного в сообщении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.1.7. Если в поступившем сообщении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, сообщение подлежит незамедлительному направлению в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

5.1.8. Государственный орган или должностные лица, получившие сообщение для рассмотрения в соответствии с компетенцией, обязаны проинформировать государственный орган, направивший сообщение, о результатах его рассмотрения.

5.2. Государственный орган или должностное лицо при рассмотрении обращений:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

- вправе пригласить заявителя для личной беседы, выехать на место, запросить, в случае необходимости, в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменный ответ по существу поставленных в сообщении вопросов, за исключением анонимных сообщений, в срок, установленный в [пункте 5.3](#) настоящего регламента;

- уведомляет гражданина или представителя юридического лица о направлении его сообщения на рассмотрение в другой государственный орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.3. Сроки рассмотрения сообщения:

5.3.1. Сообщения, поступившие по телефону доверия, рассматриваются в срок, установленный Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", за исключением случаев, предусмотренных в [подпункте 5.3.2](#) настоящего регламента.

5.3.2. Если в поручении руководителя государственного органа имеется указание на оперативность рассмотрения сообщения, то сообщение должно быть рассмотрено в срок, не превышающий 10 календарных дней.

5.4. Сообщение гражданина (организации) считается рассмотренным, если по всем

поставленным в нем вопросам приняты необходимые меры и в случае наличия координат направлен письменный ответ.

## 6. Ответственность за нарушение настоящего регламента

6.1. Руководитель органа государственной власти осуществляет контроль за соблюдением сроков рассмотрения сообщений, а также правильностью ведения журнала приема информации по телефону доверия, о чем делает соответствующую запись в журнале.

6.2. Лицо, указанное в [пункте 3.2](#) настоящего регламента, несет ответственность в соответствии действующим законодательством за соблюдение законности при приеме и регистрации сообщений, поступивших по телефону доверия.

6.3. Лица, виновные в нарушении сроков, предусмотренных в [пункте 5.3](#) настоящего регламента, несут ответственность, в том числе дисциплинарную, в соответствии с действующим законодательством.

6.4. Должностные лица, работающие с информацией, полученной по телефону доверия, несут ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с действующим законодательством.

6.5. По всем иным вопросам, не урегулированным настоящим регламентом, следует руководствоваться Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".



Утвержден  
распоряжением  
губернатора Белгородской области  
от 3 апреля 2012 г. N 212-р

Анализ сообщений, поступивших по телефону доверия  
в \_\_\_\_\_  
(наименование органа исполнительной власти,  
государственного органа области)  
за период \_\_\_\_\_  
(указать отчетный период)

N п/п	Принято сообщений, всего	Рассмотрено в данном органе, всего	Передано на рассмотрение в иные органы, всего	Количество фактов, нашедших подтверждение в результате рассмотрения сообщений, всего	Анонимные сообщения, всего
1	2	3	4	5	6

---