



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ТОКМАКСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«20» 05 2026 г.

№ 133

О СОЗДАНИИ И РАБОТЕ ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ (ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ)

В целях обеспечения возможности принятия действенных мер по устным обращениям граждан, требующим оперативного реагирования, поступающим по телефону доверия (горячая линия) администрации Токмакского муниципального округа, в соответствии Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Положение о создании и работе телефона доверия (горячая линия) администрации Токмакского муниципального округа, согласно приложения.
2. Определить телефон доверия (горячая линия) администрации Токмакского муниципального округа: +7 (990) 143-03-29
3. Настоящее постановление вступает в силу с момента его подписания.
4. Опубликовать настоящее постановление в сетевом издании «За! Информ» и на официальном сайте администрации Токмакского муниципального округа <https://admtokmakokrug.gosuslugi.ru>.
5. Контроль за выполнением данного постановления оставляю за собой.

Глава



А.А. Калмыков

УТВЕРЖДЕНО
Постановлением администрации
Токмакского муниципального
округа
от 20.05.2026 № 133

Положение
о создании и работе телефона доверия (горячая линия) администрации Токмакского
муниципального округа

1. Общие положения

1.1. Телефона доверия (горячая линия) - одна из форм взаимодействия органов местного самоуправления с гражданами. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефона доверия (горячая линия) администрации Токмакского муниципального округа (далее – Телефон доверия), приема, регистрации и учета поступивших на него обращений.

1.2. Работа с обращениями граждан, поступившими на Телефон доверия, осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.3. Телефон доверия находится в приемной Главы администрации Токмакского муниципального округа у советника Главы муниципального округа (либо лица, его заменяющего) по адресу Запорожская область г. Токмак ул. Революционная, 45.

1.4. Прием сообщений граждан на телефоны «горячая линия» производится в рабочие дни с понедельника по пятницу с 8.00 до 17.00 часов.

1.5. Регистрация сообщений на Телефон доверия отражается в «Журнале учета сообщений, поступивших на телефона доверия (горячая линия) (далее – Журнал), который прошивается, пронумеровывается и хранится в администрации муниципального округа в течение трех лет со дня регистрации в нем последнего сообщения согласно приложению №1 к настоящему Положению.

1.6. Информация о функционировании и режиме работы Телефона доверия доводится до сведения населения через средства массовой информации.

1.7. Ответственный муниципальный служащий, осуществляющий данное направление работы считается уполномоченным лицом и несет установленную законодательством Российской Федерации ответственность за полноту и правильность рассмотрения обращений граждан на Телефон доверия.

1.8. Обращения граждан, поступившие по Телефону доверия, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, при предоставлении ответа разъяснительного характера - 14 дней. В случае если факты, содержащиеся в обращениях, требуют экстренного принятия решений, они рассматриваются в течение 3 рабочих дней, что отражается в резолюции на обращение.

1.9. При необходимости продления срока выполнения поручения структурное подразделение - исполнитель обращения за 2 дня до истечения срока, представляет на

имя Главы Токмакского муниципального округа (лица, его замещающего) служебную записку с просьбой о продлении срока исполнения. В записке должны быть указаны аргументированные причины продления срока исполнения, а также конкретные меры, принимаемые для выполнения поручения.

2. Порядок приема обращений граждан и предоставления информации по Телефону доверия

2.1. Прием телефонных обращений граждан осуществляется в Приемной Главы муниципального округа в соответствии с Положением ответственным муниципальным служащим за работу телефона «горячая линия».

2.2. Поступившие телефонные обращения граждан, подлежат обязательной регистрации путем оформления карточки и ее регистрации согласно приложению 2 к настоящему Положению. Регистрация устных обращений граждан, поступивших на Телефон доверия, взятых на контроль, осуществляется в день поступления (согласно п. 1.5.).

2.3. Не рассматриваются телефонные обращения граждан, в которых обжалуются судебные решения. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению администрации Токмакского муниципального округа, ответственный муниципальный служащий дает разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.4. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению администрации Токмакского муниципального округа, а также невозможности ответа на поставленный в телефонном обращении вопрос, обращение оформляется с последующей переадресацией его в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу по принадлежности. Заявителю сообщается, куда направлен его запрос для рассмотрения, срок и порядок получения ответа. В журнале учета производится соответствующая запись с указанием государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, в адрес которого направлено обращение.

2.5. Предоставление информации гражданам осуществляется после представления ими персональных данных (фамилия, имя, отчество, номер телефона, почтовый адрес, по которому должен быть, при необходимости, направлен ответ) и изложения сути обращения.

3. Требования, предъявляемые к ведению телефонного разговора

3.1. Гражданам предлагается назвать свои фамилию, имя, отчество, контактный номер телефона, почтовый адрес, по которому при необходимости должен быть направлен ответ.

3.2. При необходимости уточнения вопроса ответственный муниципальный служащий созванивается с заявителем.

3.3. Информация должна излагаться в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне. Речь должна носить официально-деловой характер.

Недопустимо употребление просторечий, междометий, односложных ответов. Телефонный разговор не должен прерываться отвлечением на другой звонок и другие обстоятельства. В случае, когда звонящий настроен агрессивно, допускает употребление в речи ненормативной лексики, необходимо, не вступая в пререкания с ним, официальным тоном дать понять, что разговор в подобной форме не допустим, при этом инициатива стереотипа поведения должна принадлежать сотруднику. Рекомендуются категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации как администрации, так и сотруднику.

3.4. В конце беседы необходимо сделать обобщение по представленной информации. Если необходимо, уточнить, понятна ли информация, верно ли записаны данные заявителя. Первым трубку должен положить звонящий. Если заявитель получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу, вежливо извинившись, рекомендуется закончить разговор.

4. Контроль за исполнением

4.1. Контроль за исполнением обращений на Телефон доверия организуется следующим образом:

4.1.1. Контроль за сроками исполнения задания исполняет советник Главы муниципального округа;

4.1.2. Контроль по существу выполнения поручения, решения вопроса осуществляет заместитель Главы администрации, курирующий вопрос, в отношении которого обратился заявитель.

4.1.3. Снятие с контроля осуществляет заместитель Главы администрации, курирующий вопрос, в отношении которого обратился заявитель.

5. Заключительные положения

5.1. По итогам каждого года проводится анализ телефонных обращений граждан о количестве, характере и причине поступивших телефонных обращений граждан, принятых мерах по их рассмотрению. Поступающие сообщения вносятся в Журнал с указанием времени приема и краткого изложения сути заявления. Советник Главы муниципального округа докладывает о поступивших заявлениях и сообщениях ежеквартально Главе Токмакского муниципального округа.

5.2. Документы, связанные с телефонными обращениями граждан, хранятся в соответствии с правилами делопроизводства, а затем уничтожаются в установленном порядке.

5.3. Использование и распространение информации о персональных данных и частной жизни граждан, ставшей известной в связи с телефонными обращениями граждан, без их согласия не допускается.

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

Начат «__» _____ 20__ г.
Окончен «__» _____ 20__ г.

[illegible]

Приложение 2
к Положению о создании и работе
телефона доверия (горячая линия)
администрации Токмакского
муниципального округа
«20» 05 2026 г. № 133

Регистрационно-контрольная карточка №

Корреспондент, Ф.И.О.	
Адрес, телефон	
Дата поступления обращения	
Краткое содержание	
Ответственный исполнитель	
Резолюция	
Автор резолюции	
Срок исполнения	
Дата и кому направлено	
Особые отметки	
Дата исполнения	
Адресат	
Содержание	
С контроля снял (Фамилия, инициалы, подпись)	