



Глава муниципального образования город Тула

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 16 октября 2024 г. № 127-п

О внесении изменений в постановление Главы муниципального образования город Тула от 19 мая 2010 г. № 3-п «Об организации «телефона доверия» Главы муниципального образования город Тула и об утверждении Положения «О порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших по «телефону доверия» Главы муниципального образования город Тула»

С целью повышения эффективности работы Тульской городской Думы, в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом муниципального образования город Тула

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Внести в постановление Главы муниципального образования город Тула от 19 мая 2010 г. № 3-п «Об организации «телефона доверия» Главы муниципального образования город Тула и об утверждении Положения «О порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших по «телефону доверия» Главы муниципального образования город Тула» следующие изменения:

- 1) в названии постановления Главы муниципального образования город Тула от 19 мая 2010 г. № 3-п слово «обращений» заменить словом «сообщений»;
- 2) приложение к постановлению изложить в новой редакции (приложение).
2. Опубликовать настоящее постановление в официальном сетевом издании муниципального образования город Тула «Сборник правовых актов и иной официальной информации муниципального образования город Тула» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: <http://www.npatula-city.ru>.
3. Разместить настоящее постановление на официальном сайте муниципального образования город Тула в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
4. Постановление вступает в силу со дня его опубликования.

Глава муниципального
образования город Тула



А.А. Эрк

Приложение
к постановлению Главы
муниципального образования
город Тула от 16 октября 2024 г. № 127-п

Приложение
к постановлению Главы
муниципального образования
город Тула от 19 мая 2010 г. № 3-п

Положение

«О порядке рассмотрения сообщений граждан, поступивших по «телефону доверия» Главы муниципального образования город Тула»

1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы с сообщениями граждан, поступившими по «телефону доверия» Главы муниципального образования город Тула (далее - телефон доверия).
2. Целью организации работы телефона доверия является установление порядка оперативного рассмотрения сообщений граждан, поступивших в Тульскую городскую Думу.
3. Основными задачами работы телефона доверия являются:
формирование эффективного механизма взаимодействия граждан и органов местного самоуправления;
повышение качества и доступности муниципальных услуг, оказываемых населению органами местного самоуправления муниципального образования город Тула;
оперативное рассмотрение сообщений жителей муниципального образования город Тула;
информирование должностных лиц органов местного самоуправления муниципального образования город Тула о наиболее острых вопросах, возникающих у населения муниципального образования город Тула.
4. Организация учета и обеспечение своевременного рассмотрения сообщений граждан по телефону доверия осуществляются отделом документационного обеспечения аппарата Тульской городской Думы.
5. Отдел документационного обеспечения аппарата Тульской городской Думы:
принимает сообщения граждан, поступившие на телефон доверия;
регистрирует сообщения с использованием автоматизированной системы электронного документооборота АСЭД «Дело - web» в день их поступления;
оформляет регистрационную карточку, содержащую сведения, предоставленные заявителем, и направляет по компетенции в личные кабинеты АСЭД «Дело - web» ответственным исполнителям органов местного самоуправления.
осуществляет контроль за исполнением поручений, а также информирует гражданина о результатах рассмотрения в установленные сроки.
- Информация о функционировании и режиме работы телефона доверия доводится до сведения населения через средства массовой информации, размещение информации на официальном сайте муниципального образования город Тула и на официальных страницах Тульской городской Думы в социальных сетях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
6. Прием обращений граждан по телефону доверия осуществляется ежедневно по телефону 8 (4872) 31-52-33 с понедельника по четверг с 9-00 до 12-30, с 13-30 до 18-00 часов, по пятницам до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней.
7. В случае, если изложенные в сообщении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на сообщение гражданину дается в устной форме в течении одного рабочего дня.

8. В случае, если решение поставленных в сообщении вопросов требует дополнительной проверки изложенных в нем фактов, ответ гражданину дается в течении 14-ти дней в устной форме.

9. При обращении на телефон доверия гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), контактный телефон, по которому должен быть дан ответ, излагает суть интересующего вопроса.

10. Анонимные звонки не регистрируются и не рассматриваются.

11. В случае поступления по телефону доверия сообщения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, сотрудники отдела документационного обеспечения аппарата Тульской городской Думы вправе оставить сообщение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину о недопустимости злоупотребления правом.

12. При рассмотрении сообщения гражданина, поступившего по телефону доверия:

в случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, данное сообщение не позднее двух дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам;

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, обратившемуся гражданину сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.