



**АДМИНИСТРАЦИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
БОГОРОДИЦКИЙ РАЙОН**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 31.01.2025

№ 22Р

Об утверждении порядка организации работы телефона доверия главы администрации муниципального образования Богородицкий район

В соответствии с п. 4.2 перечня поручений по итогам совещания, проводимого Губернатором Тульской области с членами Правительства Тульской области от 06.12.2024 №78, на основании Устава Богородицкого муниципального района Тульской области:

1. Утвердить порядок организации работы телефона доверия главы администрации муниципального образования Богородицкий район. (приложение).
2. Распоряжение вступает в силу со дня подписания.

**Глава администрации
муниципального образования
Богородицкий район**



В.В.Игонин

**Порядок организации работы телефона доверия главы
администрации муниципального образования Богородицкий район**

1. Общие положения

1. Основными задачами работы телефона доверия являются:

1) формирование эффективного механизма взаимодействия граждан и администрации муниципального образования Богородицкий 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 Богородицкий 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. 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 руководителя аппарата АМО (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;

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 дней 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
муниципального образования
Богородицкий район

ЭЛЕКТРОННЫЙ ЖУРНАЛ
учета звонковой нагрузки на телефон доверия

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
День недели	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	01.01								
вторник	02.01								
среда	03.01								
четверг	04.01								
пятница	05.01								
Нормативы:				<5%		>95%			>45%

Личный прием (Губернатор, должностное лиц ОИВ и ОМС)
Образование
Оплата жилищно-коммунальных услуг ЖКХ
Отопление
Поздравления, благодарности, приглашения
Предоставление жилья
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 заполнить поле «Комментарий» с указанием даты и времени планируемого звонка)
ответ дан, но гражданин не удовлетворён (обязательно заполнить поле «Комментарий» с указанием причины)
недозвоны/телефон недоступен/занято (обязательно указать дату и времени попытки)
иное (обязательно заполнить поле «Комментарий»)

Приложение №3
к Порядку организации работы телефона
доверия главы администрации
муниципального образования
Богородицкий район

Еженедельный отчет

Дата и время звонка	Тематика сообщения	Суть	ФИО оператора