



**ДОНЕЦКАЯ НАРОДНАЯ РЕСПУБЛИКА  
АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЕНАКИЕВО  
РАСПОРЯЖЕНИЕ**

**ГЛАВЫ АДМИНИСТРАЦИИ**

---

от 24.08.2015 № 362  
г. Енакиево

Об утверждении Положения  
об организации «Телефона доверия»

Руководствуясь ст. 26 Конституции Донецкой Народной Республики, ст.ст. 4, 14 Закона Донецкой Народной Республики «Об обращениях граждан», п.п. 3.8.5. п.3.8. раздела 3 Положения об администрации города Енакиево, утвержденного распоряжением главы администрации города Енакиево от 23.01.2015 № 10, с целью защиты законных прав, свобод и интересов граждан, улучшения организации и обеспечения системной работы по обращениям граждан

**РАСПОРЯЖАЮСЬ:**

1. Утвердить Положение об организации «Телефона доверия» (прилагается).
2. Начальнику отдела по работе с обращениями граждан администрации города Енакиево обеспечить публикацию данного распоряжения в течение пяти рабочих дней на официальном веб-сайте администрации города Енакиево.
3. Настоящее распоряжение вступает в силу с момента его регистрации.
4. Контроль за выполнением настоящего распоряжения возложить на управляющего делами администрации города Енакиево

И.о. главы администрации  
города Енакиево

Положение  
об организации «Телефона доверия»

1. Общие положения

1.1. «Телефон доверия» создается с целью распространения обратной связи с населением, оперативного реагирования на острые проблемы граждан города, неотложного принятия мер по прекращению правонарушений, возобновления прав и свобод граждан, нарушенных вследствие несоблюдения требований законодательства об обращениях граждан.

1.2. Положение разработано в соответствии с требованиями Конституции Донецкой Народной Республики, Закона Донецкой Народной Республики «Об обращениях граждан», других нормативно-правовых актов.

2. Организация работы «Телефона доверия»

2.1. Функционирование телефонной связи с населением «Телефон доверия» вводится и прекращается по распоряжению главы администрации города Енакиево.

2.2. «Телефон доверия» работает по номеру: 2-25-92, в рабочие дни (понедельник-четверг с 8.00 до 17.00 часов, пятница с 8.00 до 15.45, перерыв с 12.00 до 12.45).

3. Основные задачи отдела работы с обращениями граждан администрации города Енакиево по функционированию «Телефона доверия»

3.1. Прием, учет, регистрация, рассмотрение обращений, поступивших в администрацию города Енакиево по «Телефону доверия», осуществляется отделом по работе с обращениями граждан администрации города Енакиево.

3.2. Регистрация обращений, которые поступили в администрацию города Енакиево по «Телефону доверия», осуществляется на регистрационно-контрольных карточках учета обращений соответствующего программного обеспечения.

3.3. Должностным лицом, ответственным за работу по приему, учету, регистрации, рассмотрению обращений, поступившим в администрацию города Енакиево по «Телефону доверия» (далее – должностное лицо) является начальник отдела по работе с обращениями граждан администрации города Енакиево.

3.4. Должностное лицо предлагает заявителю сообщить:

3.4.1. информацию о себе (фамилия, имя, отчество, адрес, контактный телефон);

3.4.2. максимально детализированную информацию по существу события, которое стало причиной обращения по «Телефону доверия»;

3.4.3. другую информацию, которая имеет существенное значение для решения затронутого вопроса.

3.4. Должностное лицо должно разъяснить заявителю требования Закона Донецкой Народной Республики «Об обращениях граждан» к обращениям граждан по затронутым вопросам. При желании заявителя отправить письменное обращение, должностное лицо обязано сообщить ему почтовый адрес администрации города Енакиево, а также фамилию, имя, отчество главы администрации.

3.5. Отдел по работе с обращениями граждан администрации города Енакиево сотрудничает со структурными подразделениями администрации города Енакиево, коммунальными службами, другими учреждениями и организациями города, с целью предоставления эффективной срочной помощи гражданам, которые обратились по телефону доверия, относительно решения конкретных вопросов.

3.6. Отдел по работе с обращениями граждан администрации города Енакиево имеет право предоставлять, в пределах своей компетенции и этого Положения, поручения должностным лицам структурных подразделений администрации города Енакиево, предприятий, других организаций и учреждений, в полномочия которых входит решение затронутых населением вопросов относительно определения путей возможной помощи заявителям, прекращение неправомерных действий, употребления безотлагательных мер, по выявлению и устранению причин, которые способствовали нарушениям и получать от них информацию относительно реального выполнения принятых по обращениям граждан решений.

3.8. Начальник отдела по работе с обращениями граждан городского совета осуществляет внутренний мониторинг эффективности работы «Телефона доверия» и ежемесячно предоставляет письменный отчет о его работе главе администрации города Енакиево. Отчет должен содержать информацию о:

3.8.1. количестве сообщений, которые поступили в администрацию города Енакиево по «Телефону доверия», с нарастающим итогом с начала текущего года;

3.8.2. основные вопросы, которые поднимаются;

3.8.3. результатах рассмотрения.

#### 4. Принципы работы «Телефона доверия»

4.1. Бесплатность, доступность.

4.2. Законность, гуманизм, соблюдение прав человека.

4.3. Профессионализм, соблюдение этических и правовых норм.

4.4. Отсутствие политического, идеологического давления на гражданина.

Управляющий делами администрации  
города Енакиево

Положение об организации работы «Телефона доверия» разработано отделом по работе с обращениями граждан администрации города Енакиево

Начальник отдела