



**АДМИНИСТРАЦИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ТЕПЛО-ОГАРЕВСКИЙ РАЙОН**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 24.12.2024 № 515

Об утверждении единого Порядка работы телефона доверия главы администрации муниципального образования Тепло-Огаревский район

В соответствии с Федеральным законом от 06. 10. 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и на основании Устава муниципального образования Тепло-Огаревский район администрация муниципального образования Тепло-Огаревский район ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок работы телефона доверия главы администрации муниципального образования Тепло-Огаревский район (далее - Порядок) (приложение).
2. Отделу организационно-правовой работы администрации муниципального образования Тепло-Огаревский район (Макаров В.А.) разместить настоящее постановление на официальном сайте муниципального образования Тепло-Огаревский район в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.
3. Постановление вступает в силу со дня обнародования.

**Глава администрации
муниципального образования
Тепло-Огаревский район**



Р.И. Попов

Приложение
к постановлению администрации
муниципального образования
Тепло-Огаревский район
от 24.12.2024 № 515

**Порядок организации работы телефона доверия
главы администрации муниципального образования Тепло-Огаревский
район**

1. Общие положения

1. Порядок работы телефона доверия главы администрации муниципального образования (далее – телефон доверия) устанавливается правовым актом на уровне муниципального образования Тепло-Огаревский район. Сотрудники администрации муниципального образования Тепло-Огаревский район (далее – АМО) знакомятся с Порядком работы телефона доверия под роспись.

2. Основными задачами работы телефона доверия являются:

- 1) формирование эффективного механизма взаимодействия граждан и органов местного самоуправления в Тульской области;
- 2) предоставление гражданам информации справочного характера и содействие в решении их вопросов.

3. При приеме сообщений граждан обеспечивается соблюдение Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее – Федеральный закон № 152-ФЗ).

4. 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).

5. Информация о работе телефона доверия доводится до населения через средства массовой информации, размещается на официальном сайте муниципального образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на информационных стендах, актуализируется ежеквартально.

6. 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.

7. 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

8. Звонки по телефону доверия принимаются в течение рабочего времени АМО без перерыва на обед.

9. Необходимо обеспечить присутствие на рабочем месте не менее двух сотрудников, обученных работе на телефоне доверия.

10. Количество сотрудников может быть пересмотрено в зависимости от входящей нагрузки (увеличено - при росте звонков, сокращено/подключено к выполнению иного функционала - при спаде).

11. Среднее время обработки сообщения не должно превышать 10 минут, время поднятия трубки – 4 секунды.

12. 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.

13. 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.

14. По каждому пропущенному в рабочее время вызову (при наличии технической возможности определения номера телефона) необходимо перезвонить в соответствии с п. 13.

15. С 01.02.2025 все звонки, принятые сотрудниками, фиксируются в автоматизированной системе учета вызовов (CRM-системе) не позднее 1 часа с момента поступления.

16. До внедрения автоматизированной системы учета вызовов сотрудник АМО ведет электронный журнал учета сообщений согласно приложению № 2.

17. 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.

18. Ежемесячно, до 5 числа месяца, следующего за отчетным, куратор докладывает главе АМО о поступивших по телефону доверия сообщениях и результатах их рассмотрения.

19. 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 infocc@tularegion.ru.

3. Обработка входящих и исходящих вызовов

20. 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 отделы 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.

21. По вопросам, требующим дополнительного рассмотрения, устанавливается срок предоставления обратной связи гражданам – не более 3 рабочих дня с момента принятия звонка.

22. 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.

ЭЛЕКТРОННЫЙ ЖУРНАЛ учета звонковой нагрузки на телефон доверия

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									
вторник									
среда									
четверг									
пятница									
Нормативы				<5%		>95%			>45%

**ЭЛЕКТРОННЫЙ ЖУРНАЛ
учета сообщений**

Дата и время звонка	Тематика сообщения	ФИО абонента	Контактный телефон	Адрес проблемы	Краткая суть	Первично/ повторно	Итог консультации	ФИО оператора	ФИО исполнителя (кому передано)	Результат рассмотрения сообщения	Комментарий	Статус

Перечень тематик сообщений:

- Безнадзорные животные
- Благоустройство придомовой территории; городов и поселков
- Газоснабжение и газификация населенных пунктов
- Горячее водоснабжение
- Градостроительство и архитектура
- Жалобы на действия (бездействие) должностных и уполномоченных лиц
- Земля и имущество
- Канализация
- Капитальный ремонт жилого дома
- Культура и искусство
- 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 заполнение поля «Комментарий» с указанием даты и времени планируемого звонка)
ответ дан, но гражданин не удовлетворён (обязательно заполнение поля «Комментарий» с указанием причины)
недозвон/телефон недоступен/занято (обязательно указание даты и времени попытки)
иное (обязательно заполнение поля «Комментарий»)

Еженедельный отчет

Дата и время звонка	Тематика сообщения	Суть	ФИО оператора