



КОМИТЕТ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ  
ПО ДЕЛАМ АРХИВОВ

ПРИКАЗ

03.10.2017

г. Ставрополь

№ 160

Об организации работы  
«телефона доверия»  
председателя комитета  
Ставропольского края  
по делам архивов

В целях обеспечения прав граждан на обращение в комитет Ставропольского края по делам архивов с жалобами, предложениями и заявлениями

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое положение о «телефоне доверия» председателя комитета Ставропольского края по делам архивов.

2. Назначить ответственными должностными лицами:

2.1. Заместителя председателя комитета Болотову Валерию Евгеньевну – за организацию и координацию работы, контроль за поступающими на «телефон доверия» обращениями граждан;

2.2. Ведущего специалиста отдела организационно-методического руководства и контроля в области архивного дела комитета Чуйко Викторю Юрьевну – за обработку и исполнение обращений;

2.3. Старшего инженера-программиста комитета Смирнова Дениса Александровича – за техническое обеспечение функционирования «телефона доверия»;

2.4. Инспектора финансово-хозяйственного отдела комитета Ладкину Анну Игоревну – за учет и регистрацию обращений, поступивших на «телефон доверия».

3. Признать утратившим силу приказы комитета Ставропольского края по делам архивов:

от 03 ноября 2005 г. № 78 «Об организации работы «телефона доверия» председателя комитета Ставропольского края по делам архивов»;

от 21 февраля 2008 г. № 18 «Об организации работы «телефона доверия» председателя комитета Ставропольского края по делам архивов»;

343000

от 28 июля 2014 г. № 98 «О внесении изменений в приказ комитета Ставропольского края по делам архивов от 21 февраля 2008 г. № 18 «Об организации работы «телефона доверия» председателя комитета Ставропольского края по делам архивов».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя председателя комитета Болотову В.Е

Председатель комитета



Е.И.Долгова

УТВЕРЖДЕНО  
приказом комитета  
Ставропольского края  
по делам архивов  
от \_\_\_\_\_ №

Положение  
о «телефоне доверия»  
председателя комитета Ставропольского края по делам архивов

1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы с обращениями граждан, поступившими по «телефону доверия» комитета Ставропольского края по делам архивов (далее соответственно – «телефон доверия», комитет).

2. Целью организации работы «телефона доверия» является обеспечение прав граждан на обращение в комитет, а также повышение доверия граждан к институтам государственной власти.

3. «Телефон доверия» представляет собой комплекс организационных и технических мероприятий, обеспечивающих возможность гражданам обращаться по телефону с жалобами, предложениями, заявлениями по вопросам деятельности комитета.

4. Обращения граждан на «телефон доверия» принимаются круглосуточно по телефону 8(8652) 35-65-58 в режиме автоответчика.

5. Прослушивание аудиофайлов обращений граждан, поступивших по «телефону доверия», осуществляется ежедневно в 17:00, кроме выходных и праздничных дней.

6. Обращения граждан, записанные на автоответчик «телефона доверия», не позднее следующего рабочего дня с момента их получения подлежат регистрации с использованием системы электронного делопроизводства и документооборота «ДЕЛО» и обязательному внесению в журнал регистрации обращений (приложение 1 к настоящему Положению).

7. Обработка информации, поступившей по «телефону доверия», осуществляется путем составления карточки приема обращения гражданина на «телефон доверия» комитета (приложение 2 к настоящему Положению).

8. Принятые по «телефону доверия» обращения граждан подлежат рассмотрению в порядке и сроки, установленные Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

9. Аудиозаписи обращений граждан, поступивших по «телефону доверия», хранятся один год, после чего подлежат уничтожению.

10. Анонимные звонки не регистрируются и не рассматриваются.

11. Организацию и координацию работы с обращениями граждан, поступившими по «телефону доверия», осуществляет заместитель председателя комитета.

12. Техническое обеспечение функционирования «телефона доверия» осуществляет старший инженер-программист комитета.

13. Документационное сопровождение функционирования «телефона доверия» осуществляет инспектор финансово-хозяйственного отдела комитета.

14. Должностные лица, ответственные за осуществление учета, регистрации, обработки, контроля за поступающими на «телефон доверия» обращениями и техническое обеспечение функционирования «телефона доверия», назначаются приказом комитета (далее – должностные лица).

15. Должностные лица несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений.

Приложение 1

к Положению  
о «телефоне доверия»  
комитета Ставропольского края  
по делам архивов

Образец

ЖУРНАЛ

регистрации обращений граждан, поступивших по «телефону доверия»  
комитета Ставропольского края по делам архивов

№ п/п	Дата (число, месяц, год)	Время (час., мин.)	Ф.И.О. абонента (либо указывается на непредставление информации)	Адрес, телефон абонента (либо указывается на непредставление информации)	Краткое содержание обращения	Ф.И.О. специалиста, зарегистрировавшего обращение, подпись	Принятые меры, результаты рассмотрения обращения, информация о направлении ответа (исх. №, дата)

Приложение 2  
к Положению  
о «телефоне доверия»  
комитета Ставропольского  
края по делам архивов

Образец

КАРТОЧКА

приема обращения гражданина на  
«телефон доверия» комитета Ставропольского края по делам архивов

№ \_\_\_\_\_

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20 г.  
дата

приема

Фамилия, имя, отчество заявителя \_\_\_\_\_

Сведения о заявителе \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Краткое содержание заявления \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Кому и что поручено, дата \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Результат рассмотрения заявления \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_