**№ 32 от 16.01.2025**

**Об организации работы «телефона доверия» в муниципальном
образовании Ефремовский муниципальный округ Тульской области**

 В целях совершенствования форм работы с населением, своевременного и оперативного принятия мер по решению актуальных вопросов жизнедеятельности городского округа, на основании Устава муниципального образования Ефремовский муниципальный округ Тульской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

 1. Утвердить Положение об организации работы «телефона доверия» в муниципальном образовании Ефремовский муниципальный округ Тульской области (приложение).

 2. Комитету по делопроизводству и контролю администрации муниципального образования Ефремовский муниципальный округ Тульской области (Неликаева М.Г.) настоящее постановление разместить на официальном сайте муниципального образования Ефремовский муниципальный округ Тульской области в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

 3. Постановление администрации муниципального образования город Ефремов № 1420 от 23.09.2016 года «Об организации работы «телефона доверия» в муниципальном образовании город Ефремов» признать утратившим силу.

 4. Постановление вступает в силу со дня подписания.

 **Глава администрации**

**муниципального образования**

**Ефремовский муниципальный**

 **округ Тульской области С.Н. Давыдова**

Приложение

к постановлению администрации

муниципального образования Ефремовский

муниципальный округ

Тульской области

№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г

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

1. **Общие положения**
2. Порядок работы телефона доверия главы администрации муниципального образования (далее - телефон доверия) устанавливается правовым актом на уровне муниципального образования Ефремовский муниципальный округ Тульской области. Сотрудники знакомятся с Порядком работы телефона доверия под роспись.
3. Основными задачами работы телефона доверия являются:
4. формирование эффективного механизма взаимодействия граждан и органов местного самоуправления в Тульской области;
5. предоставление гражданам информации справочного характера и содействие в решении их вопросов.
6. При приеме сообщений граждан обеспечивается соблюдение Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».
7. 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).
8. Информация о работе телефона доверия доводится до населения через средства массовой информации, размещается на официальном сайте администрации муниципального образования (далее - АМО) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на информационных стендах, актуализируется ежеквартально.
9. При организации работы телефона доверия используются технические средства, позволяющие:
10. принимать одновременно несколько звонков (многоканальный телефон);
11. учитывать количество поступивших, принятых и исходящих звонков по форме согласно приложению № 1;
12. записывать и хранить звуковые файлы разговоров не менее 1 года.
13. 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».
14. Организация работы телефона доверия
15. Звонки по телефону доверия принимаются в течение рабочего времени АМО без перерыва на обед.
16. Необходимо обеспечить присутствие на рабочем месте не менее двух сотрудников, обученных работе на телефоне доверия.
17. Количество сотрудников может быть пересмотрено в зависимости от входящей нагрузки (увеличено - при росте звонков, сокращено/подключено к выполнению иного функционала - при спаде).

И. Среднее время обработки сообщения не должно превышать 10 минут, время поднятия трубки - 4 секунды.

1. 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.

1. 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.
2. По каждому пропущенному в рабочее время вызову (при наличии технической возможности определения номера телефона) необходимо перезвонить в соответствии с п. 13.
3. С 01.02.2025 все звонки, принятые сотрудниками, фиксируются в автоматизированной системе учета вызовов (CRM-системе) не позднее 1 часа с момента поступления.
4. До внедрения автоматизированной системы учета вызовов сотрудник АМО ведет электронный журнал учета сообщений согласно приложению № 2.
5. Контроль за работой телефона доверия возлагается на заместителя главы АМО (далее - куратор). Куратор на постоянной основе анализирует количество поступающих звонков и их тематик для принятия управленческих решений на уровне АМО.
6. Ежемесячно, до 5 числа месяца, следующего за отчетным, куратор докладывает главе АМО о поступивших по телефону доверия сообщениях и результатах их рассмотрения.
7. 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.
8. **Обработка входящих и исходящих вызовов**

20. При обработке сообщений по телефону доверия сотрудник:

3

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.
7. По вопросам, требующим дополнительного рассмотрения, устанавливается срок предоставления обратной связи гражданам - не более 3 рабочих дня с момента принятия звонка.
8. Сотрудник АМО вправе прервать диалог по телефону доверия в случаях, когда он принимает неконструктивный характер:
9. гражданин высказывает нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу иных граждан;
10. гражданин распространяет коммерческую или иную рекламу;
11. информация ранее предоставлялась гражданину.

Приложение № 1 к Порядку администрации

муниципального образования Ефремовский

муниципальный округ

Тульской области

**ЭЛЕКТРОННЫЙ ЖУРНАЛ
учета звонковой нагрузки на телефон доверия**

**Электронный журнал учета звонковой нагрузки на телефон доверия**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **А** | **В** | **С** | **D** | **Е** | **F** | **G** | **Н** | **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%** |

**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

Приложение №2 к Порядку

администрации муниципального образования

Ефремовский муниципальный округ

Тульской области

2

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»)

Приложение №3 к Порядку

администрации муниципального образования

Ефремовский муниципальный округ

Тульской области

№ \_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Дата и время звонка | Тематика сообщения | Суть | ФИО оператора |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |