|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Приложение 1  к постановлению Администрации  города Реутов  от 14.04.2014 № 219-ПА |

ПОЛОЖЕНИЕ

о «Телефоне доверия» Администрации города Реутов Московской области

по вопросам выявления нарушений миграционного законодательства

1. В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

1) "Телефон доверия" - канал связи с гражданами и организациями, созданный в целях оперативного реагирования органами Администрации города Реутов Московской области на факты нарушений миграционного законодательства Российской Федерации на территории города.

2) Звонок абонента – сообщение (обращение) гражданина или юридического лица на «Телефон доверия» о фактах незаконного пребывания (проживания) иностранных граждан и лиц без гражданства, в том числе, осуществляющих трудовую деятельность у частных лиц.

3) Принятие (прием) звонка – получение сообщения (обращения) о фактах нарушений миграционного законодательства Российской Федерации на территории города уполномоченным на эти действия должностным лицом.

4)  Учёт звонка абонента о нарушениях миграционного законодательства Российской Федерации – внесение уполномоченным должностным лицом в «Журнал учёта звонков, поступивших на «Телефон доверия», предназначенную для их  регистрации в соответствии с ведомственными нормативными правовыми актами, краткой информации, содержащейся в принятом сообщении (обращении) о нарушении миграционного законодательства Российской Федерации, а также отражение в этом сообщении сведений о его фиксации в вышеуказанной журнале с присвоением соответствующего регистрационного номера.

5) Укрытое от регистрации сообщение – сообщение, сведения о котором не внесены в регистрационные документы, а сообщению не присвоен соответствующий регистрационный номер и сообщение не передано в соответствии с требованиями в отдел по работе с обращениями граждан Администрации города.

6) Проверка – действия, производимые правомочными и (или) уполномоченными на то  должностными лицами по сообщению о нарушении миграционного законодательства Российской Федерации.

2. На "Телефон доверия" принимаются звонки абонентов о фактах нарушений миграционного законодательства Российской Федерации, связанных с незаконным пребыванием (проживания) иностранных граждан и лиц без гражданства, в том числе, осуществляющих трудовую деятельность у частных лиц, а также для обеспечения защиты прав и законных интересов граждан на территории города Реутов Московской области.

Главные цели его создания:

а) стремление укрепить доверие жителей города Реутов к органам Администрации города Реутов, повышение эффективности и качества работы сотрудников Администрации города;

б) сбор и анализ информации о нарушении прав и законных интересов граждан и её передача в органы и учреждения, осуществляющие деятельность по профилактике нарушений миграционного законодательства Российской Федерации;

в) направление абонентов к иным службам, организациям, учреждениям, где их запросы по нарушениям миграционного законодательства Российской Федерации могут быть удовлетворены более полно и квалифицированно.

В своей деятельности «Телефон доверия» руководствуется законодательством Российской Федерации, нормативно-правовыми документами Администрации города Реутов Московской области, локальными актами муниципального казённого учреждения «Единая дежурная диспетчерская служба города Реутов».

«Телефон доверия» в своей деятельности подконтролен заместителям руководителя Администрации города по вопросам ведения.

3. «Телефон доверия» в своей деятельности руководствуется следующими принципами, которые позволяют более эффективно оказывать помощь гражданам и организациям:

*- доступность.*  «Телефон доверия» доступен в любое удобное для абонентов время. Телефон доверия работает бесперебойно. Все граждане и организации должны иметь возможность воспользоваться услугами «Телефона доверия» и получить доступную информацию о его деятельности;

- *бесплатность. «*Телефон доверия» не может получать экономической выгоды в процессе работы: все звонки на «Телефон доверия» от граждан и организаций бесплатны, не зависимо от места положения звонящего;

*- анонимность и конфиденциальность*. «Телефон доверия» гарантирует звонящему анонимность и конфиденциальность: сотрудникам Телефона доверия категорически запрещается  разглашать полученные во время работы сведения, которые могут нанести ущерб чести, репутации, правам и интересам граждан и организациям;

- *уважение к абоненту*. Во время разговора с абонентом не допускается применение давления, его мнение внимательно выслушивается.

4. "Телефон доверия" устанавливается в дежурной службе муниципального казённого учреждения «Единая дежурная диспетчерская служба города Реутов» (далее – МКУ «ЕДДС г. Реутов») Администрации города Реутов (адрес: 143966, Московская область, г. Реутов, ул. Ленина, дом 12 и имеет номер **8 (495) 528-00-55**.

5. Режим функционирования "Телефона доверия" – в круглосуточном режиме.

6. Прием звонков абонентов, поступающих по «Телефону доверия», осуществляется путем ответа специалиста МКУ «ЕДДС г. Реутов» на звонок.

Должностные инструкции сотрудников «Телефона доверия» разрабатывает и подписывает директор МКУ «ЕДДС г. Реутов», утверждает начальник отдела по делам ГО, ЧС и ПБ Администрации города Реутов.

7. Учет звонков абонентов, поступающих по "Телефону доверия", осуществляется специалистом МКУ «ЕДДС г. Реутов». Все звонки абонентов по "Телефону доверия" регистрируются в специальном журнале - «Журнале учёта звонков, поступивших на «Телефон доверия» (в бумажном и электронном виде) (приложение), который оформляется, заполняется и хранится лицом, ответственным за работу "Телефона доверия", в соответствии с Инструкцией о делопроизводстве в Администрации города Реутов Московской области.

В «Журнале учёта звонков, поступивших на «Телефон доверия» должны быть отражены следующие сведения: порядковый номер, присвоенный сообщению; дата и время его принятия; должностное лицо, его принявшее; краткое изложение сообщения; резолюция руководителя или должностного лица по  сообщению; кому передано сообщение (должность, дата, время). Должностное лицо, принявшее сообщение абонента, доводит абоненту его номер регистрации в «Журнале учёта звонков, поступивших на «Телефон доверия».

«Журнал учёта звонков, поступивших на «Телефон доверия» является документом строгой отчетности и хранится в органе, в котором он велся, не менее 1 года с момента регистрации в ней последнего сообщения.

Запрещается отражать в «Журнале учёта звонков, поступивших на «Телефон доверия» ставшие известными сведения о частной жизни заявителя (пострадавшего), его личной и семейной тайне,  а также иную конфиденциальную информацию,  охраняемую законом.

В случае если заявитель не желает представиться и сообщить о себе необходимые данные, обращение регистрируется как анонимное.

После регистрации сообщения в «Журнале учёта звонков, поступивших на «Телефон доверия», сотрудник «Телефона доверия» представляет в установленные сроки журнал для наложения резолюции руководителям МКУ «ЕДДС г. Реутов» или начальнику отдела по делам ГО, ЧС и ПБ Администрации города Реутов и передаёт его для регистрации как обращение граждан в отдел по работе с обращениями граждан Администрации города. При этом уточняет регистрационный номер обращения и делает отметку в «Журнале учёта звонков, поступивших на «Телефон доверия».

8. Невыполнение или ненадлежащее выполнение должностным лицом МКУ «ЕДДС города Реутов», возложенных на него полномочий и обязанностей по приему, регистрации, проверке сообщений влечет за собой административную ответственность, установленную законом Российской Федерации.

9. Сведения, указанные в пункте 4 настоящего Положения, не подлежат разглашению и сообщаются непосредственно Главе города Реутов.

10. Порядок использования сведений, полученных от граждан и юридических лиц посредством использования "Телефона доверия", определяется Главой города Реутов в соответствии с действующим законодательством.

11. «Телефон доверия» в реализации своих задач взаимодействует с органами Администрации города Реутов.

Ответственное должностное лицо отдела по работе с обращениями граждан Администрации города регистрирует полученное по «Телефону доверия» обращение в соответствии с инструкцией по работе с обращениями граждан и доводит до заявителя номер и дату регистрации обращения.

Полученные обращения сообщаются Главе города или Руководителю Администрации города и распределяются для исполнения в указанные сроки, в соответствии с их резолюцией.

После рассмотрения обращения заявителю в указанный срок направляется письменный ответ о принятых мерах. Анонимные обращения подлежит рассмотрению, но ответа не требует.

Должностные инструкции лицам отдела по работе с обращениями граждан Администрации города, ответственным за работу с обращениями граждан, поступившими на «Телефон доверия», разрабатывает и подписывает начальник отдела по работе с обращениями граждан Администрации города, утверждает начальник Управления делами Администрации города Реутов.

12. При наличии в обращении абонента вопросов, относящихся к компетенции правоохранительных органов, оно направляется по принадлежности в установленном порядке.

13. Номер "Телефона доверия" размещается на официальном сайте администрации города Реутов посредством использования сети Интернет, а также в газете «Реут» и освещается в новостном информационном сообщении на местном телевидении.