Инструкция об организации работы «телефона доверия»

ПРИЛОЖЕНИЕ

к приказу руководителя следственного управления

от «_22_ » марта 2019 года №_22

ИНСТРУКЦИЯ

Об организации работы по приему, регистрации и рассмотрению сообщений, поступивших по «телефону доверия» следственного управления Следственного комитета Российской Федерации по Республике Коми

I.Общие положения

«Телефон доверия» следственного управления Следственного комитета Российской Федерации по Республике Коми (далее – «телефон доверия»), является комплексом технических средств, предназначенным для получения дополнительной информации в целях совершенствования деятельности следственного управления Следственного комитета Российской Федерации по Республике Коми (далее – следственное управление), оперативного реагирования на сообщения о неправомерных действиях сотрудников следственного управления, в том числе коррупционных проявлениях, а также более эффективного обеспечения защиты прав и законных интересов граждан.

II.Организация работы «телефона доверия»

1. Общее руководство работой «телефона доверия» осуществляет руководитель отдела по приему граждан и документационному обеспечению следственного управления.

© 2024 Следственное управление Следственного комитета Российской Федерации по Республике Коми

2. Режим функционирования «телефона доверия» – круглосуточный, в автоматическом режиме ведется аудиозапись обращений на жесткий диск компьютера, подключенного к внутренней локальной сети следственного управления.

В течение рабочего дня с 9.00 - до 17.30 часов руководитель отдела по приему граждан и документационному обеспечению следственного управления, в период его отсутствия лицо, исполняющее обязанности руководителя отдела, вступает в непосредственный диалог с заявителем в режиме реального времени.

В нерабочее время, выходные и праздничные дни прием сообщений, поступающих по «телефону доверия», осуществляется дежурным следственного управления, который вступает в непосредственный диалог с заявителем.

3. На руководителя отдела по приему граждан и документационному обеспечению следственного управления возлагаются следующие обязанности:

- прием, анализ, документирование и регистрация в АИК «Надзор» поступающих по «телефону доверия» сообщений, преобразование их в текстовую форму и доклад руководителю следственного управления (либо лицу, исполняющему его обязанности);

- представление руководителю следственного управления до 10 часов следующих суток единой сводки, поступивших сообщений по «телефону доверия» (приложение №1), в которой отражать их количество, характер, краткое содержание (при отсутствии обработанных обращений, ежедневную сводку приобщать к номенклатурному делу);

- первичное рассмотрение сообщений, поступающих по «телефону доверия», и направление для рассмотрения по существу в соответствии с поручением руководителя следственного управления;

- хранение записи поступивших обращений на «телефон доверия» течение 90 суток;

- размещение информации о работе «телефона доверия» на информационном стенде следственного управления в доступном для граждан месте;

- осуществление ежеквартального анализа сообщений, поступивших по «телефону доверия», результаты которого справкой доводить до сведения руководителя следственного управления.

4. На дежурного следственного управления, осуществляющего прием сообщений по «телефону доверия» возлагаются следующие обязанности:

- при выявлении в поступившем по телефонной линии сообщении заявителя информации, не относящейся к компетенции Следственного комитета Российской Федерации, разъяснять

© 2024 Следственное управление Следственного комитета Российской Федерации по Республике Коми

заявителям о необходимости обращения в иной правоохранительный орган, орган исполнительной власти либо в суд в соответствии с установленной компетенцией без составления и регистрации соответствующей справки;

- обеспечивать фиксацию на бумажном носителе обращений, относящихся к компетенции следственного управления и принятых в ходе дежурства по «телефону доверия», их передачу в отдел по приему граждан и документационному обеспечению следственного управления не позднее 10.00 в первый рабочий день для последующей регистрации и рассмотрению;

- при сдаче дежурства в выходные и праздничные (нерабочие) дни до 10.00 докладывать руководителю следственного управления или лицу, исполняющему его обязанности, обо всех обращениях, поступивших по «телефону доверия».

5. На отдел материально-технического обеспечения следственного управления возлагаются следующие обязанности:

- обеспечить техническую работу «телефона доверия» (круглосуточное ведение автоматической записи переговоров, на жесткий диск компьютера, подключенного к внутренней локальной сети следственного управления, исправность автоматического определителя телефонного номера вызывающего абонента и др.),

- ежемесячное (по состоянию на первое число) копирование обращений на DVD-R/DVD/ - диски, для организации их дальнейшего хранения в отделе по приему граждан и документационному обеспечению.

6. Старшему помощнику руководителя следственного управления по взаимодействию со средствами массовой информации распространить через средства массовой информации, в сети Интернет сведения о работе в следственном управлении «телефона доверия», активизировать деятельность по информированию населения о работе телефонной линии.

III. Прием сообщений по «телефону доверия», их документирование сообщений и направление для организации рассмотрения

1. Прием сообщений, поступающих по «телефону доверия», осуществляется круглосуточно в режиме реального времени в форме диалога с заявителем. Круглосуточно осуществляется аудиозапись поступивших сообщений на жесткий диск компьютера, подключенного к внутренней локальной сети следственного управления.

© 2024 Следственное управление Следственного комитета Российской Федерации по Республике Коми

Сотрудник следственного управления представляется заявителю: «Телефон доверия следственного управления Следственного комитета Российской Федерации по Республике Коми, наш разговор записывается, слушаю Вас».

2. Во время диалога с заявителем сотрудник следственного управления уточняет, имеется ли у заявителя время, необходимое для ответов на вопросы, может ли заявитель назвать номер телефона или иной способ связи с ним, свою фамилию, имя и отчество, или его сообщение расценивается как анонимное. В случае наличия у заявителя документальных материалов ему предлагается переслать их посредством почтовой, факсимильной связи, через Интернет-приемную или приемную следственного управления.

В ходе опроса заявителя принимаются меры к получению необходимой информации об обстоятельствах, которые помогли заявителю узнать о переданных им сведениях, об источниках, используя которые можно собрать дополнительные сведения, а также о лицах, которые не только обладают информацией, но и могут оказать реальную помощь следственному управлению, либо выступить в качестве очевидцев. Важность информации оценивается с точки зрения наличия в сообщении угрозы безопасности личности, обществу и государству.

3. При выявлении в обращении заявителя информации о подготовке к совершению или совершении террористического акта, а также иного тяжкого или особо тяжкого преступления либо о значительной угрозе безопасности личности, общества или государства сотрудник следственного управления, принимающий сообщение, безотлагательного докладывает об этом руководителю следственного управления (либо лицу, исполняющему его обязанности), а также дежурному по следственному управлению для принятия решения.

4. В целях оперативного принятия решений сотрудник следственного управления, принимающий сообщение незамедлительно докладывает руководителю следственного управления информацию о поступивших сообщениях:

- о коррупционных проявлениях со стороны сотрудников и федеральных государственных служащих следственного управления;

- о недостойном поведении сотрудников и федеральных государственных служащих следственного управления, совершении ими порочащих поступков либо преступлений.

5. Документирование, регистрация и учет сообщений, поступающих на «телефон доверия» осуществляется отделом по приему граждан и документационному обеспечению следственного управления в журнале регистрации (приложение №2). Передача справки, составленной по сообщению, осуществляется в структурное подразделение, ответственное за его рассмотрение под роспись в журнале регистрации.

© 2024 Следственное управление Следственного комитета Российской Федерации по Республике Коми

6. Рассмотрение устных обращений граждан, поступивших по «телефону доверия», осуществляется в соответствии с нормативными актами Следственного комитета Российской Федерации, регламентирующими работу с заявлениями и обращениями граждан, с особенностями, предусмотренными настоящей Инструкцией.

В случае необходимости по письменному запросу руководителей подразделений аппарата следственного управления предоставляется аудиозапись диалога с заявителем.

7. Сведения о работе «телефона доверия» подлежат размещению на информационных стендах следственного управления, а также следственных отделов по городам района, межрайонных следственных отделов в доступном для граждан месте.

8. «Телефон доверия» не используется в целях, не связанных с приемом поступающих сообщений.

23 Июня 2022 18:30

Адрес страницы: https://komi.sledcom.ru/folder/873783

© 2024 Следственное управление Следственного комитета Российской Федерации по Республике Коми