

# АДМИНИСТРАЦИЯ КОВДОРСКОГО РАЙОНА МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

12.10.2020

№ 509

г. Ковдор

**Об утверждении Порядка организации работы «Телефона доверия» для получения от граждан информации о противоправных деяниях в сфере незаконного оборота наркотиков, предложений и замечаний по организации антинаркотической деятельности, оказания квалифицированной помощи и консультирования по вопросам лечения и реабилитации наркопотребителей**

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом муниципального образования Ковдорский район, Планом мероприятий по оздоровлению наркоситуации на территории ЗАТО Александровск и Ковдорского района на 2-е полугодие 2020 года, утвержденным заместителем Губернатора Мурманской области Д.Д. Филипповым, администрация Ковдорского района **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации работы «Телефона доверия» для получения от граждан информации о противоправных деяниях в сфере незаконного оборота наркотиков, предложений и замечаний по организации антинаркотической деятельности, оказания квалифицированной помощи и консультирования по вопросам лечения и реабилитации наркопотребителей.

2. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования (обнародования).

Глава  
Ковдорского района

С.Б. Сомов

Приложение  
к постановлению администрации  
Ковдорского района  
от 12.10.2020 № 5029

**Порядок  
организации работы «Телефона доверия»  
для получения от граждан информации о противоправных деяниях  
в сфере незаконного оборота наркотиков предложений и замечаний по  
организации антинаркотической деятельности, оказания  
квалифицированной помощи и консультирования по вопросам лечения  
и реабилитации наркопотребителей**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок организации работы «Телефона доверия» для получения от граждан информации о противоправных деяниях в сфере незаконного оборота наркотиков, предложений и замечаний по организации антинаркотической деятельности, оказания квалифицированной помощи и консультирования по вопросам лечения и реабилитации наркопотребителей (далее – Порядок) определяет организацию работы «Телефона доверия» для приема сообщений от граждан о противоправных деяниях в сфере незаконного оборота наркотиков.

1.2. «Телефон доверия» предназначен для приема сообщений граждан о противоправных деяниях в сфере незаконного оборота наркотиков, предложений и замечаний по организации антинаркотической деятельности, оказания квалифицированной помощи и консультирования по вопросам лечения и реабилитации наркопотребителей.

**2. Порядок работы «Телефона доверия»**

2.1. Прием, учет, регистрацию, предварительную обработку и контроль за поступающими по «Телефону доверия» сообщениями осуществляет лицо, курирующее работу муниципальной антинаркотической комиссии – заместитель главы Ковдорского района (заместитель председателя антинаркотической комиссии в муниципальном образовании Ковдорский район).

2.2. На время отсутствия лица, курирующего работу «Телефона доверия», прием, учет, регистрацию, предварительную обработку и контроль за поступающими сообщениями осуществляет специалист, назначенный главой Ковдорского района, председателем муниципальной антинаркотической комиссии.

2.3. Номер «Телефона доверия» для приема сообщений граждан – (881535)50242 доб. 950. При наборе указанного номера срабатывает автоответчик (приложение №1).



2.4. Перед сообщением информации о противоправных деяниях в сфере незаконного оборота наркотиков, предложений и замечаний по организации антинаркотической деятельности, оказания квалифицированной помощи и консультирования по вопросам лечения и реабилитации наркопотребителей гражданами сообщаются свои персональные данные: фамилия, имя, отчество, адрес места жительства, контактный телефон (при желании).

2.5. Принятые сообщения на «Телефон доверия» в случае их соответствия п.2.4. Порядка организации работы «Телефона доверия» фиксируются в журнале регистрации сообщений, поступивших на «Телефон доверия» от граждан по фактам противоправных деяний в сфере незаконного оборота наркотиков (далее – Журнал), оформленном по образцу согласно приложению №2 к настоящему Порядку.

2.6. В Журнале указываются:

- порядковый номер поступившего сообщения;
- дата и время поступившего сообщения;
- фамилия, имя, отчество, адрес места жительства, контактный телефон;
- краткое содержание сообщения;
- принятые меры;
- фамилия, имя, отчество лица, принявшего сообщение.

2.7. Информация о фактах противоправных деяний в сфере незаконного оборота наркотиков, поступившая на «Телефон доверия», в течение одного рабочего дня докладывается главе Ковдорского района для принятия решения.

2.8. Сообщения, поступившие на «Телефон доверия», рассматриваются в срок, установленный Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.9. Если в поступившем сообщении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, сообщение подлежит незамедлительному направлению в правоохранительные органы. В случае обращения по вопросу лечения и реабилитации наркопотребителей информация направляется в соответствующие органы здравоохранения.

2.10. Лица, работающие с информацией о противоправных деяниях в сфере незаконного оборота наркотиков, обязаны соблюдать конфиденциальность полученной по «Телефону доверия» информации.

### 3. Правила служебного поведения лица при ведении телефонного разговора

3.1. При ответе на телефонный звонок лицо, осуществляющее прием информации от граждан, обязано:

- сообщить фамилию, имя, отчество, занимаемую должность;

- сообщить позвонившему о том, что «Телефон доверия» работает исключительно для информирования о фактах противоправных деяний в сфере незаконного оборота наркотиков;

- сообщить позвонившему о том, что конфиденциальность переданных им сведений гарантируется.

3.2. Информация излагается в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне. Речь должна носить официально-деловой характер. В случае, когда позвонивший настроен агрессивно, допускает употребление в речи ненормативной лексики, рекомендуется, не вступая в пререкания с заявителем, официальным тоном дать понять, что разговор в подобной форме не допустим. Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций.

3.3. В конце беседы делается обобщение по представленной информации. В случае необходимости уточняется, правильно ли воспринята информация, верно ли записаны данные заявителя.

**Текст аудиозаписи сообщения на автоответчике  
«Телефона доверия»**

Здравствуйте!

Вы позвонили на «Телефон доверия» муниципальной антинаркотической комиссии Ковдорского района для приема сообщений граждан по факту противоправных деяний в сфере незаконного оборота наркотиков.

Просьба сообщить Вашу информацию после звукового сигнала.

Конфиденциальность Вашего сообщения гарантируется.

Если Вы желаете получить ответ по существу Вашей информации назовите, пожалуйста, свои фамилию, имя, отчество, номер домашнего или рабочего телефона, свой почтовый адрес.

Выражаем признательность за сотрудничество.

**Журнал учета сообщений,  
принятых по «Телефону доверия»**

№ п/п	Дата и время поступления сообщения	Фамилия, инициалы работника, принявшего сообщение	Ф.И.О. заявителя (наименование организации), его полный адрес и телефон	Краткое содержание сообщения	Дата и время доклада руководству	Принятые меры

---