



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА «КАЗБЕКОВСКИЙ РАЙОН»

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«07» ноября 2017г.

№132

с.ДЫЛЫМ

О создании и работе телефонов «горячая линия»

В целях обеспечения возможности принятия действенных мер по устным обращениям граждан, требующим оперативного реагирования, поступающим по телефонам «горячая линия», в соответствии Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», администрации муниципального района

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о создании и работе телефонов «горячая линия» администрации муниципального района «Казбековский район» согласно приложению.
2. Определить телефоны «горячая линия» администрации муниципального района «Казбековский район»: 55-48-76 и 55-48-74
3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Чапар» и разместить на официальном сайте администрации муниципального района «Казбековский район» в сети Интернет.
4. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на управляющего делами администрации муниципального района «Казбековский район» Базаева А.П.
5. Постановление вступает в силу со дня его подписания.

Глава

Г.Г. Мусаев

**Положение
о создании и работе телефонов «горячая линия» администрации
муниципального района «Казбековский район»**

1. Общие положения

1.1. «Горячая линия» - одна из форм взаимодействия органов местного самоуправления с гражданами. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефонов «горячей линии» администрации муниципального района «Казбековский район» (далее – телефон «горячая линия»), приема, регистрации и учета поступивших на него обращений.

1.2. Работа с обращениями граждан, поступившими на телефоны «горячая линия», осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.3. Телефоны «горячая линия» установлены 55-48-76 в приемной главы МР «Казбековский район» и 55-48-74 у руководителя аппарата администрации муниципального района по адресу Дылым ул. Шамиля 43

1.4. Прием сообщений граждан на телефоны «горячая линия» производится с понедельника по пятницу с 8.00 до 17.00 часов.

1.5. Регистрация сообщений на телефоны «горячая линия» отражается в «Журнале учета сообщений, поступивших на телефоны «горячая линия» (далее – журнал), который прошивается, пронумеровывается и хранится в администрации муниципального района «Казбековский район» в течение трех лет со дня регистрации в нем последнего сообщения согласно приложению №1 к настоящему Положению

1.6. Информация о функционировании и режиме работы телефона «горячая линия» доводится до сведения населения через средства массовой информации путем размещения на официальном сайте администрации муниципального района «Казбековский район» «kazbek-rayon.ru» в сети Интернет, на информационном стенде. Телефоны «горячая линия» зарегистрированы в справочной службе с Дылым

1.7. Ответственный муниципальный служащий, осуществляющий данное направление работы считается уполномоченным лицом и несет установленную законодательством Российской Федерации ответственность за полноту и правильность рассмотрения обращений граждан на телефоны «горячая линия».

1.8. Обращения граждан, поступившие по телефонам «горячая линия», рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, при предоставлении ответа разъяснительного характера - 14 дней. В случае если факты, содержащиеся

в обращениях, требуют экстренного принятия решений, они рассматриваются в течение 3 рабочих дней, что отражается в резолюции на обращение.

1.9. При необходимости продления срока выполнения поручения структурное подразделение - исполнитель обращения за 2 дня до истечения срока, представляет на имя главы муниципального района «Казбековский район» (лица, его замещающего) служебную записку с просьбой о продлении срока исполнения. В записке должны быть указаны аргументированные причины продления срока исполнения, а также конкретные меры, принимаемые для выполнения поручения.

2. Порядок приема обращений граждан и предоставления информации по телефонам «горячая линия»

2.1. Прием телефонных обращений граждан осуществляется в кабинете «Приемная» или у руководителя аппарата администрации муниципального района в соответствии с Положением ответственными муниципальными служащими за работу телефонов «горячая линия».

2.2. Телефонные обращения граждан, поступившие в службу, подлежат обязательной регистрации путем оформления карточки и ее регистрации согласно приложению 2 к настоящему Положению

Регистрация устных обращений граждан, поступивших на телефоны «горячая линия», взятых на контроль, осуществляется в день поступления (согласно п. 1.5.).

2.3. Не рассматриваются телефонные обращения граждан, в которых обжалуются судебные решения. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению службы, ответственный муниципальный служащий дает разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.4. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению службы, а также невозможности ответа на поставленный в телефонном обращении вопрос, обращение оформляется с последующей переадресацией его в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу по принадлежности. Заявителю сообщается, куда направлен его запрос для рассмотрения, срок и порядок получения ответа. В журнале учета производится соответствующая запись с указанием государственного органа, орган местного самоуправления или должностного лица, в адрес которого направлено обращение.

2.5. Предоставление информации гражданам осуществляется после представления ими персональных данных (фамилия, имя, отчество, номер домашнего телефона, почтовый адрес, по которому должен быть, при необходимости, направлен ответ) и изложения сути обращения.

3. Требования, предъявляемые к ведению телефонного разговора

3.1. Гражданам предлагается назвать свои фамилию, имя, отчество, контактный номер телефона, почтовый адрес, по которому при необходимости должен быть направлен ответ.

3.2. При необходимости уточнения вопроса ответственный муниципальный служащий созванивается с заявителем.

3.3. Информация должна излагаться в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне. Речь должна носить официально-деловой характер. Недопустимо употребление просторечий, междометий, односложных ответов.

Телефонный разговор не должен прерываться отвлечением на другой звонок и другие обстоятельства. В случае, когда звонящий настроен агрессивно, допускает употребление в речи ненормативной лексики, необходимо, не вступая в пререкания с ним, официальным тоном дать понять, что разговор в подобной форме не допустим, при этом инициатива стереотипа поведения должна принадлежать сотруднику. Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации как службе, так и сотруднику.

3.4. В конце беседы необходимо сделать обобщение по представленной информации. Если необходимо, уточнить, понятна ли информация, верно ли записаны данные заявителя. Первым трубку должен положить звонящий. Если заявитель получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу, вежливо извинившись, рекомендуется закончить разговор.

4. Контроль за исполнением

4.1. Контроль за исполнением обращений на телефоны «горячая линия» организуется следующим образом:

4.1.1. Контроль за сроками исполнения задания исполняет отдел по организационной и кадровой работе администрации муниципального района «Казбековский район»;

4.1.2. Контроль по существу выполнения поручения, решения вопроса осуществляет заместитель главы администрации муниципального района «Казбековский район» курирующий вопрос, в отношении которого обратился заявитель.

4.1.3. Снятие с контроля осуществляет заместитель главы администрации муниципального района «Казбековский район», курирующий вопрос, в отношении которого обратился заявитель.

5. Заключительные положения

5.1. По итогам каждого года проводится анализ телефонных обращений граждан о количестве, характере и причине поступивших телефонных обращений граждан, принятых мерах по их рассмотрению.

Поступающие сообщения вносятся в журнал учета сообщений, поступивших на телефоны «горячая линия» с указанием времени приема и краткого изложения сути заявления и направляются управляющему делами администрации муниципального района «Казбековский район», который докладывает о поступивших заявлениях и сообщениях ежеквартально главе муниципального района «Казбековский район».

5.2. Документы, связанные с телефонными обращениями граждан, хранятся в соответствии с правилами делопроизводства в службе 3 года, а затем уничтожаются в установленном порядке.

5.3. Использование и распространение информации о персональных данных и частной жизни граждан, ставшей известной в связи с телефонными обращениями граждан в службу, без их согласия не допускается.

5.4. Если в поступившем сообщении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

Приложение 2
к Положению о создании и работе
телефонов «горячая линия»
администрации
муниципального района
«Казбековский район»
от «__» _____ 2017г. №__

Регистрационно-контрольная карточка № _____		
Корреспондент, Ф.И.О.		
Адрес, телефон _____		
Дата поступления обращения		
Краткое содержание _		
Ответственный исполнитель		
Резолюция _		
Автор резолюции		
Срок исполнения		
Дата _____ Кому направлено		
Особые отметки		
Дата исполнения		
Адресат _____		
Содержание		
С контроля снял _____		
Подпись _____ Ф.И.О.		
