



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДА БЕЛОГОРСК
БЕЛОГОРСКОГО РАЙОНА
РЕСПУБЛИКИ КРЫМ**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

27 января 2023 г.

г. Белогорск

1-Р

**О работе с сообщениями, поступающими
на горячую телефонную линию
администрации города Белогорск
Белогорского района Республики Крым**

В целях обеспечения возможности принятия действенных мер по устным обращениям граждан, требующим оперативного реагирования, поступающим на горячую телефонную линию, в соответствии Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в соответствии с Уставом муниципального образования городское поселение Белогорск Белогорского района Республики Крым:

1. Утвердить прилагаемое Положение о работе с сообщениями, поступающими на «горячую телефонную линию» администрации города Белогорск Белогорского района Республики Крым.
2. Назначить ведущего специалиста сектора организационной и кадровой работы, ответственного за работу с сообщениями, поступающими на горячую телефонную линию в администрацию города Белогорск Белогорского района Республики Крым.
3. Определить телефон «горячая линия» администрации города Белогорск Белогорского района Республики Крым: +7(978)949-82-00 (номер принадлежит поставщику телефонии ООО «К-телеком» бренд Win mobile оплата исходящих вызовов на данный номер происходит согласно тарифному плану операторов телефонной связи).
4. Опубликовать настоящее распоряжение на официальном сайте администрации города Белогорск Белогорского района в государственной информационной системе Республики Крым «Портал Правительства Республики Крым» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
5. Контроль за выполнением настоящего распоряжения возложить на заместителей главы администрации города Белогорск Белогорского района, руководителя аппарата администрации города Белогорск Белогорского района в соответствии с распределением функциональных обязанностей.

Глава администрации



В.В. Варава

**Приложение к распоряжению
администрации города Белогорск
Белогорского района Республики
Крым**

от Февраля 2023 год N 1-р

**Положение
о работе с сообщениями, поступающими на горячую телефонную
линию администрации города Белогорск Белогорского района
Республики Крым**

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение определяет порядок работы с сообщениями, поступающими на горячую телефонную линию администрации города Белогорск Белогорского района Республики Крым (далее - сообщения) от физических или юридических лиц (далее - заявители), последовательность действий должностных лиц, ответственных за прием и обработку сообщений.

1.2. К приему через горячую телефонную линию подлежат все сообщения, обращения, сведения и т.д., касающиеся жизнедеятельности граждан муниципального образования городское поселение Белогорск Белогорского района Республики Крым, а также жалобы на действия либо бездействие структурных подразделений или должностных лиц администрации города Белогорск Белогорского района Республики Крым.

1.3. Прием сообщений по телефону «горячей линии» администрации города Белогорск Белогорского района Республики Крым осуществляется по номерам (36559) 9-14-64, +7(978)949-82-00 с понедельника по пятницу, с 8.00 до 17.00, обед с 12.00 до 13.00 (кроме праздничных и выходных дней).

1.4. Информация о функционировании и режиме работы телефона «горячей линии» доводится до сведения граждан путем размещения на официальном сайте администрации города Белогорск Белогорского района Республики Крым в государственной информационной системе «Портал Правительства Республики Крым», на информационном стенде администрации города Белогорск Белогорского района Республики Крым.

1.5. Ведущий специалист сектора организационной и кадровой работы администрации города Белогорск Белогорского района Республики Крым, осуществляющий работу с сообщениями, в объеме, установленном его должностным регламентом, считается уполномоченным лицом и несет установленную законодательством Российской Федерации ответственность за полноту и правильность приема сообщений.

2. Требования, предъявляемые к ведению телефонного разговора.

2.1. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании администрации города Белогорск Белогорского района Республики Крым, фамилии и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

2.2. Гражданам следует предложить назвать свою фамилию, имя, отчество, контактный номер телефона, почтовый адрес, по которому при необходимости будет направлен ответ.

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

2.4. Телефонный разговор не должен прерываться отвлечением на другой звонок и другие обстоятельства.

2.5. 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 уполномоченному лицу. Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации, как администрации города Белогорск Белогорского района Республики Крым, так и уполномоченному лицу.

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

3. Порядок приема сообщений граждан и предоставление информации по телефону «горячей линии».

3.1. Прием сообщений осуществляется уполномоченным лицом в соответствии с настоящим Положением и должностной инструкцией ведущего специалиста сектора организационной и кадровой работы администрации города Белогорск Белогорского района Республики Крым, ответственного за работу телефона «горячей линии».

3.2. Принятие сообщений, поступивших на «горячую линию» администрации города Белогорск Белогорского района Республики Крым осуществляется в течение установленного рабочего дня с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 17.00 (кроме праздничных дней, и выходных).

3.3. Телефонные сообщения оформляются в карточке регистрации сообщений, поступивших на «горячую линию» администрации города Белогорск Белогорского района Республики Крым в бумажном виде (далее – карточка). В карточке указывается фамилия, имя, отчество гражданина, почтовый адрес, социальный статус, контактный телефон, содержание его вопроса, фамилия, имя, отчество сотрудника, принявшего сообщение.

3.4. Для последующего учета и контроля за своевременностью рассмотрения сообщений, данные карточек вносятся уполномоченным лицом в единую базу автоматизированной системы путем внесения данных из карточки в бумажном виде в электронную регистрационную карточку. Электронная регистрационная карточка содержит данные, указанные в карточке в бумажном виде, а также регистрационный номер, содержание резолюции руководителей, информацию об ответственном исполнителе, при необходимости, дополнительную информацию о ходе рассмотрения сообщения.

3.5. Не рассматриваются сообщения, в которых обжалуются судебные решения, информация, не содержащая конкретных фактов, а также информация оскорбительного характера.

3.6. При поступлении сообщений граждан по вопросам, не отнесенным к ведению администрации города Белогорск Белогорского района Республики Крым, уполномоченное лицо дает разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться. Указанные сообщения не подлежат регистрации и рассмотрению в администрации города Белогорск Белогорского района Республики Крым.

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

3.8. Нежелание заявителя представить информацию о себе не является основанием для отказа в принятии его сообщения. Такие сообщения фиксируются как анонимные и принимаются ответственным исполнителем в администрации города Белогорск Белогорского района Республики Крым «к сведению», за исключением случаев, когда в таком обращении содержатся сведения о готовящихся или совершенных уголовных правонарушениях либо об угрозе государственной или общественной безопасности и которое подлежит немедленному перенаправлению в государственные органы в соответствии с их компетенцией.

3.9. На зарегистрированное сообщение накладывается резолюция с целью назначения ответственного исполнителя. Право наложения резолюции и подписи ответа заявителю имеет Глава администрации города Белогорск Белогорского района Республики Крым, заместители главы администрации города Белогорск, руководитель аппарата администрации города Белогорск согласно распределению функциональных обязанностей.

4. Порядок и сроки рассмотрения сообщений.

4.1. Ответственные исполнители обеспечивают всестороннее, полное, объективное и оперативное рассмотрение сообщений и предоставление информации по итогам их рассмотрения.

4.2. Сообщения, поступившие в администрацию города Белогорск

Белогорского района Республики Крым, в соответствии с его компетенцией рекомендуется оперативно рассмотреть и специалист, в чьей компетенции находится вопрос заявителя, должен связаться с заявителем в течение 20 минут. В случае если оперативно предоставить ответ не представляется возможным (ответ на заявление требует детальной проработки), то такое заявление рассматривается в течение 15 дней со дня регистрации в администрации города Белогорск Белогорского района Республики Крым, если иное не предусмотрено действующим законодательством.

4.3. Ответственный исполнитель принимает исчерпывающие меры для разрешения вопросов, изложенных в сообщении, направляет запросы в соответствующие организации для получения необходимой информации для последующего предоставления ответа заявителю.

4.4. Ответы заявителям направляются в бумажном виде по почте. Ответы, не требующие дополнительных разъяснений, могут быть озвучены заявителю в телефонном режиме, а также, по желанию заявителя, дополнительно направлены по почте. В случае если ответ заявителю предоставляется в телефонном режиме, ответственным исполнителем в письменном виде в виде служебной записки в обязательном порядке информирует руководителя, наложившего резолюцию.

4.5. В случае, если в сообщении затрагиваются несколько вопросов и резолюция расписана на нескольких исполнителей, ответ заявителю предоставляется ответственным основным исполнителем, определенным в резолюции руководителя, после получения соответствующей информации от соисполнителей, оформленной в виде служебной записки, согласованной курирующим заместителем главы администрации города Белогорск Белогорского района Республики Крым.

4.6. Ответственный исполнитель несет ответственность за всестороннее, полное, объективное, оперативное и своевременное рассмотрение сообщений.

4.7. Контроль за своевременное направление ответов заявителю осуществляется ведущим специалистом сектора организационной и кадровой администрации города Белогорск Белогорского района Республики Крым работы с обязательным внесением в реестр отправки корреспонденции.

5. Заключительные положения.

5.1. Ведущий специалист сектора организационной и кадровой работы администрации города Белогорск Белогорского района Республики Крым ежедневно, по окончании рабочего дня, подготавливает и представляет руководителю аппарата администрации города Белогорск Белогорского района Республики Крым, отчет о количестве поступивших обращений, их содержании и ходе рассмотрения.

5.2. По итогам каждого квартала, полугодия, года ведущий специалист сектора организационной и кадровой работы администрации города Белогорск Белогорского района Республики Крым проводит анализ сообщений граждан, поступивших на «горячую линию», и информирует, руководителя аппарата

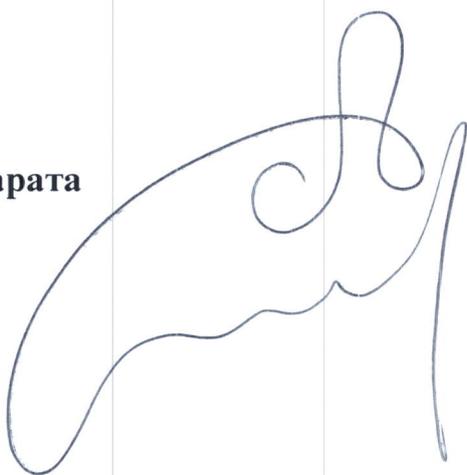
администрации города Белогорск, о количестве, характере и причинах поступивших телефонных сообщений граждан, принятых мерах, по их рассмотрению.

5.3. Материалы, связанные с телефонными сообщениями граждан, хранятся в соответствии с правилами делопроизводства, а затем передаются в архив в установленном порядке.

5.4. Использование и распространение информации о персональных данных и частной жизни граждан, ставшей известной в связи с телефонными сообщениями граждан в администрации города Белогорск Белогорского района Республики Крым, без их согласия не допускается.

5.5. Жалобы граждан на результаты рассмотрения телефонных сообщений, действия (бездействия) должностных лиц администрации города Белогорск Белогорского района Республики Крым в связи с рассмотрением сообщений граждан, направляются ведущим специалистом сектора организационной и кадровой работы администрации города Белогорск Белогорского района Республики Крым главе администрации города Белогорск Белогорского района Республики Крым.

Руководитель аппарата

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long vertical stroke on the right side.

О.Н. Махонина