



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ВЕРХНЕБУРЕЙНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
Хабаровского края
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

19.12.2019 № 751

п. Чегдомын

Об утверждении Положения о проведении «Горячих линий» в администрации Верхнебуреинского муниципального района

На основании Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях взаимодействия администрации Верхнебуреинского муниципального района с гражданами, совершенствования работы с обращениями граждан, администрация Верхнебуреинского муниципального района Хабаровского края

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о проведении «Горячих линий» в администрации Верхнебуреинского муниципального района.
2. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами администрации района Феофанову И.В.
3. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования (обнародования).

Глава района

А.М. Маслов

ПА 000904

УТВЕРЖДЕНО

постановлением
администрации района

от 19.12.2019 № 751

ПОЛОЖЕНИЕ
о проведении «Горячей линии»
в администрации Верхнебуреинского муниципального района

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок организации проведения «Горячей линии» в администрации Верхнебуреинского муниципального района, учет поступивших устных обращений.

1.2. Проведение «Горячей линии» □ одна из форм взаимодействия органа местного самоуправления с гражданами.

1.3. Работа с обращениями, поступившими на телефоны "Горячей линии", осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных".

2. Порядок проведения "Горячей линии"

2.1. Телефон «Горячей линии» в администрации Верхнебуреинского муниципального района – 8 (42149) 5-13-79 (доб. 133).

2.2 Прием обращений граждан по телефону "Горячей линии" осуществляет специалист отдела организационной и кадровой работы администрации района (далее – специалист отдела) в установленные дни и часы.

2.3. Результатом рассмотрения устного обращения является:

- принятие оперативных мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- устное разъяснение гражданину в корректной форме по существу поставленных вопросов;
- предоставление сведений о местонахождении администрации района, органов местного самоуправления района, почтового адреса, контактных телефонов специалистов.

2.4. Информация о функционировании телефона "Горячей линии", целях его организации, правилах приема обращений размещается на официальном сайте администрации района и других средствах массовой информации.

3. Порядок приема обращений граждан и предоставления информации по телефонам "Горячей линии"

3.1. Учет и предварительную обработку, поступающей на телефон "Горячей линии" информации, осуществляет специалист отдела.

3.2. Для учета обращений на телефон "Горячей линии" ведется журнал учета обращений граждан (далее ☐ журнал), который содержит следующую информацию:

- порядковый номер обращения;
- дату и время поступления обращения;
- фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина;
- адрес места жительства (при необходимости направления письменного ответа);
- номер телефона заявителя;
- краткое содержание обращения;
- отметку о результатах рассмотрения обращения;
- фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) должностного лица, принявшего звонок.

3.3. 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.

При отказе заявителя о предоставлении персональных данных, специалист отдела дает разъяснение о порядке рассмотрения анонимных обращений.

3.4. Специалист отдела несет персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных по телефону "Горячей линии" сведений в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных".

3.5. По завершении предварительной обработки обращения специалист отдела осуществляет соединение со специалистом администрации района, к компетенции которого относится вопрос, рассматриваемый в обращении.

3.6. В случае если обращение содержит нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, специалист, принявший звонок, сообщает заявителю о недопустимости злоупотребления правом и оставляет обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов, о чем в журнале делается соответствующая отметка.

3.7. Если решение вопроса не относится к компетенции администрации района, то специалист отдела, принявший звонок, дает разъяснение о порядке рассмотрения такого обращения и контактные данные государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц (при наличии), в чьей компетенции находится решение поставленного вопроса. В журнале учета производится соответствующая

запись с указанием государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, в адрес которого направлено обращение.

3.8. Если в поступившем обращении 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.

4. Требования, предъявляемые к ведению телефонного разговора

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

4.2. При необходимости уточнения вопроса специалист отдела созванивается с заявителем.

4.3. 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.

4.4. 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.
