



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ОКтябрьСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ТАТИЩЕВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

25.01.2017

№ 4

с. Октябрьский Городок

Об утверждении Положения «О работе телефона «Горячей линии» главы Октябрьского муниципального образования Татищевского муниципального района Саратовской области»

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», на основании Устава Октябрьского муниципального образования Татищевского муниципального района Саратовской области, п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить Положение о порядке приема обращений граждан, поступивших на телефон «Горячей линии» главы Октябрьского муниципального образования Татищевского муниципального района Саратовской области согласно приложению.

2. Назначить руководителя сектора организационной, правовой и документационной работы администрации Октябрьского муниципального образования Татищевского муниципального района Саратовской области Дубенкову Т.В. ответственным за прием и регистрацию обращений, поступивших на телефон «Горячей линии» главы Октябрьского муниципального образования Татищевского муниципального района Саратовской области.

3. Обнародовать настоящее постановление в местах обнародования муниципальных правовых актов и разместить на официальном сайте Татищевского муниципального района Саратовской области в сети «Интернет».

Глава муниципального образования

А.Е.Якунин

Приложение
к постановлению администрации
Октябрьского муниципального
образования Татищевского
муниципального района
Саратовской области
от 25.01.2017 № 4

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке работы телефона «Горячей линии» главы
Октябрьского муниципального образования Татищевского
муниципального района Саратовской области

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефона «Горячей линии» главы Октябрьского муниципального образования Татищевского муниципального района Саратовской области (далее – «Горячая линия»), приема, регистрации и учета поступивших обращений, а также осуществление контроля исполнения поручений, данных главой при работе с обращениями, Октябрьского муниципального образования поступившими на телефон «Горячей линии».

1.2. Работа с обращениями граждан, поступившими на телефон «Горячей линии», осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», а также на основании Устава Октябрьского муниципального образования Татищевского муниципального района Саратовской области.

1.3. Телефон «Горячей линии» - канал связи граждан с главой Октябрьского муниципального образования Татищевского муниципального района Саратовской области, созданный в целях обеспечения защиты прав и законных интересов граждан. Номер телефона «Горячей линии»: 8-917-309-70-49.

1.4. Прием обращений граждан по телефону «Горячей линии» осуществляется ежедневно, круглосуточно. Прием звонков осуществляется специалистом администрации Октябрьского муниципального образования Татищевского муниципального района Саратовской области.

1.5. Специалист, ответственный за работу с телефонными обращениями граждан по телефону «Горячей линии» (далее - специалист), считается уполномоченным лицом и несет установленную законодательством Российской Федерации ответственность за полноту и правильность рассмотрения телефонных обращений граждан.

1.6. Информация о функционировании и режиме работы телефона «Горячей линии» доводится до сведения населения Октябрьского муниципального образования Татищевского муниципального района Саратовской области через средства массовой информации путем размещения на официальном сайте в сети Интернет, в газете Татищевского муниципального района Саратовской области

«Вестник Татищевского муниципального района Саратовской области» и на информационных стендах.

2. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИМИ НА ТЕЛЕФОН «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»

2.1. Обращения граждан, поступившие на телефон «Горячей линии» подлежат обязательной регистрации.

Для учета обращений граждан на телефон «Горячей линии» используется журнал учета, где указывается следующие сведения: дата и время звонка; фамилия, имя, отчество гражданина; адрес проживания; краткое содержание вопроса; резолюция руководителя (кому поручено исполнение, срок исполнения или доклада) и результат рассмотрения. (Приложение 1).

При обращении позвонивший может указать информацию о себе, может обратиться анонимно.

2.2. Принятое телефонное сообщение оформляется специалистом, ответственным за работу телефона «Горячей линии», в письменном виде и направляется на рассмотрение главе муниципального образования.

Информация о телефонных обращениях доводится главе муниципального образования на следующий день, после поступления обращения.

Дальнейшее рассмотрение обращений, поступивших на телефон «Горячей линии», осуществляется специалистами администрации согласно компетенции в соответствии с резолюцией главы муниципального образования.

Исполнитель, ответственный за работу с обращением, поступившим на телефон «Горячей линии», связывается с заявителем, уточняет суть проблемы, а затем по телефону информирует заявителя о результатах рассмотрения обращения. С согласия заявителя может быть направлен письменный ответ.

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

2.3. Информация о результатах рассмотрения обращений, поступивших на телефон «Горячей линии», доводится до сведения главы Октябрьского муниципального образования.

2.4. В целях исключения формального подхода к рассмотрению обращений граждан, поступивших на телефон «Горячей линии», заместителем главы администрации осуществляется контрольный обзвон заявителей и уточняется информация о принятых мерах.

3. ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ВЕДЕНИЮ ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА

3.1. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о лице, осуществляющем прием телефонного звонка (указанием фамилии и должности специалиста).

3.2. Гражданам следует предложить назвать свои персональные данные (фамилию, имя, отчество, контактный номер телефона, почтовый адрес, по которому при необходимости должен быть направлен ответ).

Примерный текст сообщения, который должен воспроизводиться работником, ответственным за прием звонков по телефону «Горячей линии» главы муниципального образования при соединении с абонентом:

«Добрый день! Вы позвонили на телефон «Горячей линии» главы Октябрьского муниципального образования Татищевского муниципального района Саратовской области Якунина А.Е. Вас приветствует (необходимо назвать ФИО и должность лица, осуществляющего прием звонка). Пожалуйста, представьтесь (заявителю предлагается назвать свои контактные данные (ФИО, адрес места жительства) и сообщите о Вашей проблеме. Информация о Вашей проблеме будет передана главе муниципального образования лично. Конфиденциальность Вашего сообщения гарантируется. Специалисты администрации муниципального образования сообщат Вам о решении Вашей проблемы. Позвольте выразить Вам признательность за Ваш звонок».

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 заявитель 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 специалисту, ответственному за прием звонков на телефон «Горячей линии».

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 заявитель.

4. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1. По итогам каждого квартала, полугодия, года проводится анализ телефонных обращений граждан. Сведения, полученные в результате анализа о количестве, характере поступивших телефонных обращений граждан, принятых мерах по их рассмотрению доводятся до главы муниципального образования. (Приложение 2).

4.2. Журналы учета и материалы, связанные с телефонными обращениями граждан, хранятся в соответствии с правилами делопроизводства 3 года, а затем уничтожаются в установленном порядке.

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

4.4. Жалобы граждан на результаты рассмотрения их телефонных обращений, действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращений граждан направляются главе муниципального образования .

Приложение 1
к Положению о порядке работы
телефона «Горячей линии» главы
Октябрьского муниципального
образования Татищевского
муниципального района
Саратовской области

Журнал регистрации телефонных звонков «Горячей линии»
«__» _____ 20__ года

№ п\п	Дата, время звонка	Координаты позвонившего (Ф.И.О., адрес)	Входящий № телефона	Вопрос	Резолюция руководителя (кому поручено исполнение, срок исполнения или доклада)	Результат исполнения

Должность лица, принявшего звонок _____
подпись

_____ *расшифровка подписи*

Приложение № 2
к Положению о порядке работы
телефона «Горячей линии» главы
Октябрьского муниципального
образования Татищевского
муниципального района
Саратовской области

**Анализ рассмотрения обращений граждан,
поступивших на телефон «Горячей линии» главы Октябрьского
муниципального образования Татищевского муниципального района
Саратовской области**

	20__г.	20__г.
Количество звонков		
Количество вопросов		

Тематика вопросов

	20__г.	20__г.
ЖКХ, благоустройство, экология		
Улучшение жилищных условий (в т.ч. Приватизация, ремонт жилья, участие в ФЦП)		
Сельское хозяйство, земельные и имущественные отношения		
Образование		
Состояние дорог, транспортное обеспечение, связь		
Социальная защита, предоставление льгот и материальной помощи, благотворительность		
Опека и попечительство		
Торговля, потребительский рынок, предпринимательство		
Здравоохранение		
Культура, спорт		
Оплата труда		
Трудоустройство и трудовые отношения		
Благодарности		
Налоги и налогообложение		
Иные вопросы		
ИТОГО		

Результаты рассмотрения обращений

	20__г.	20__г.
Решено положительно		
Даны разъяснения		
ИТОГО		