



РЕСПУБЛИКА КРЫМ

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА СУДАКА

РАСПОРЯЖЕНИЕ

15 мая 2024г.

№ 269-р

Об организации работы горячей телефонной линии
главы администрации города Судак Республики Крым

В соответствии с федеральным законом №131-ФЗ от 06.10.2003г. «Об общих принципах местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом муниципального образования городской округ Судак Республики Крым, с целью оперативного реагирования на ситуации, касающиеся жизнедеятельности граждан городского округа Судак Республики Крым, а также в целях организации процесса взаимодействия с населением:

1. Организовать работу горячей телефонной линии главы администрации города Судак Республики Крым.
2. Утвердить Положение о работе с сообщениями, поступающими на горячую телефонную линию главы администрации города Судак Республики Крым (прилагается).
3. Определить, что:
 - 3.1. Руководитель аппарата администрации города Судак является координатором работы с сообщениями, поступающими на горячую телефонную линию главы администрации города Судак Республики Крым;
 - 3.2. Непосредственно осуществляет работу с сообщениями, поступающими на горячую телефонную линию главы администрации города Судак Республики Крым (является уполномоченным лицом) заместитель начальника отдела информационного сопровождения и обеспечения деятельности администрации и ее территориальных органов МКУ «Управление по обеспечению деятельности органов местного самоуправления городского округа Судак» либо иное уполномоченное лицо, определенное главой администрации.
4. Уполномоченное лицо обеспечивает работу с сообщениями, поступающими на горячую телефонную линию главы администрации города Судак Республики Крым, в соответствии с Положением, утвержденным п.1 настоящего распоряжения, а также взаимодействие с учреждениями и организациями для решения вопросов, затронутых в сообщениях.
5. Обнародовать настоящее распоряжение на официальном сайте муниципального образования городской округ Судак Республики Крым в Государственной информационной системе Республики Крым «Портал Правительства Республики Крым» в информационно-телекоммуникационной сети общего пользования «Интернет» по адресу: <http://sudakgs.rk.gov.ru> и в газете «Судакские вести».
6. Признать утратившим силу распоряжение администрации города Судак от 11.01.2023г. №08-р «Об организации работы горячей телефонной линии главы администрации города Судак Республики Крым».
7. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня обнародования.
8. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на руководителя аппарата администрации города Судак.

Глава администрации города Судак


К.Н. Подсевалов

Положение
о работе с сообщениями, поступающими на горячую телефонную
линию главы администрации города Судака Республики Крым

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение определяет порядок работы с сообщениями, поступающими на горячую телефонную линию главы администрации города Судака 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 главы администрации города Судака Республики Крым (далее – горячая линия) подлежат сообщения оперативного характера, касающиеся вопросов жизнедеятельности населения, проживающего на территории муниципального образования городской округ Судак и входящие в компетенцию администрации города Судака.

Одно сообщение не может содержать более 3 проблемных вопросов, не имеющих прямой взаимосвязи между собой. Вопросы, касающиеся интереса неопределенного круга лиц, не рассматриваются, кроме случаев наличия прямой угрозы жизни и здоровью граждан и подлежат направлению в администрацию города Судака в письменном виде.

1.3. Прием сообщений по телефону горячей линии осуществляется по номеру +7-978-271-48-68 с понедельника по пятницу, с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 17.00 (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 муниципального образования городской округ Судак Республики Крым в Государственной информационной системе Республики Крым «Портал Правительства Республики Крым» в информационно-телекоммуникационной сети общего пользования «Интернет» по адресу: <http://sudakgs.rk.gov.ru>, на информационных стендах в здании администрации города Судака и ее территориальных органов, а также в газете «Судакские вести».

1.5. Специалист, осуществляющий работу с сообщениями (далее - уполномоченное лицо), 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 Судака Республики Крым, фамилии и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

2.2. Гражданам следует предложить назвать свои фамилию, имя, отчество, контактный номер телефона, по которому ответственный исполнитель должен осуществить обратную связь с заявителем.

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. 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.

2.5. В конце беседы необходимо сделать обобщение по представленной информации. Если необходимо, уточнить, понятна ли информация, верно ли записаны данные заявителя.

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

3.1. Прием сообщений осуществляется уполномоченным лицом в соответствии с настоящим Положением.

3.2. Принятие сообщений, поступивших на горячую линию осуществляется в течение рабочего дня с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней).

3.3. Телефонные сообщения, поступившие на горячую линию, подлежат регистрации в журнале регистрации сообщений. При регистрации в журнале указывается фамилия, имя, отчество заявителя, контактный телефон, содержание его вопроса, фамилия, имя, отчество сотрудника, принявшего сообщение, информация об ответственном исполнителе, информация ответственного исполнителя о результатах рассмотрения.

3.6. Не рассматриваются сообщения, в которых обжалуются судебные решения, информация, не содержащая конкретных фактов, информация по вопросам, не имеющим безотлагательного решения, требующие длительного и детального рассмотрения, а также информация оскорбительного характера

3.7. При поступлении сообщений граждан по вопросам, не отнесенным к ведению администрации города Судак 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 Судак Республики Крым.

3.8. Предоставление информации гражданам осуществляется после представления ими персональных данных (фамилия, имя, отчество, контактный телефон, адрес) и изложения сути обращения.

3.9. Нежелание заявителя представить информацию о себе является основанием для отказа в принятии его сообщения. Такие сообщения фиксируются как анонимные и принимаются ответственным исполнителем в администрации города Судак 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.

4. Порядок и сроки рассмотрения сообщений.

4.1. Уполномоченное лицо после получения сообщения доводит его содержание и контактную информацию заявителя заместителю главы администрации города Судак, в чьей компетенции находится вопрос заявителя. Данное должностное лицо самостоятельно, либо дав поручение иному сотруднику администрации города Судак (далее - ответственный исполнитель), обеспечивает проведение обратной связи с заявителем в течение: от 20 минут до 1-го часа - в случае экстренной ситуации; от 1-го до 3-х часов - иные вопросы. Время исчисляется с момента принятия ответственным исполнителем сообщения от уполномоченного лица.

4.2. Ответственный исполнитель принимает исчерпывающие меры для разрешения вопросов, изложенных в сообщении, обеспечивает всестороннее, полное, объективное и оперативное рассмотрение сообщений и несет персональную ответственность, предусмотренную действующим законодательством.

4.4. Ответственный исполнитель после осуществления обратной связи с заявителем информирует уполномоченное лицо о результатах рассмотрения сообщения: о решении вопроса заявителя в рамках горячей линии либо о том, что заявителю рекомендовано обратиться с письменным обращением, так как его вопрос требует длительного и детального рассмотрения.

5. Заключительные положения.

5.1. Уполномоченное лицо ежедневно, по окончании рабочего дня, подготавливает и представляет главе администрации города Судака Республики Крым информацию о количестве поступивших сообщений и их содержании.

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

5.3. Жалобы граждан на результаты рассмотрения их телефонных сообщений, действия (бездействия) должностных лиц и работников администрации города Судака Республики Крым в связи с рассмотрением сообщений граждан направляются уполномоченным лицом главе администрации города Судака Республики Крым.

Руководитель аппарата
администрации города Судака



А.А. Бобоустоева

Начальник отдела организационного
обеспечения, делопроизводства, контроля
и обращения граждан администрации города Судака



И.В. Демьяненко