

Российская Федерация

Свердловская область

**Глава муниципального образования**

**Байкаловского сельского поселения**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 06.09.2016 года № 434-п

с. Байкалово

Об утверждении Положения о телефоне «Горячей линии» на период начала отопительного сезона 2016-2017 годов

В соответствии с Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», в целях организации системы взаимодействия с населением, реализации мер по предупреждению чрезвычайных ситуаций на территории муниципального образования Байкаловского сельского поселения в период начала отопительного сезона, Глава муниципального образования Байкаловского сельского поселения

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о телефоне «Горячей линии» на период начала отопительного сезона 2016-2017 годов (прилагается);

2. Лицом, ответственным за прием сообщений по телефону «Горячей линии» назначить старшего инспектора администрации муниципального образования Байкаловского сельского поселения Решетникову Елену Николаевну, в выходные дни и вне рабочее время – дежурного специалиста администрации;

3. Настоящее Постановление опубликовать в районной газете «Районные будни» и (или) обнародовать путем размещения на официальном сайте администрации муниципального образования Байкаловского сельского поселения: [www.bsposelenie.ru](http://www.bsposelenie.ru/);

4. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на заместителя главы администрации Белоногова Павла Александровича.

Глава муниципального образования

Байкаловского сельского поселения Д.В. Лыжин

Утверждено

постановление главы

муниципального образования

Байкаловского сельского

поселения

от 06.09.2016 г. № 434-п

Положение о телефоне «Горячей линии» на период начала

отопительного сезона 2016-2017 годов

Статья 1. Общие положения

1. Настоящее положение регламентирует порядок организации работы телефона «Горячей линии» на период начала отопительного сезона 2016-2017 годов: прием, регистрацию и учет поступившей информации от граждан.

2. Телефон «Горячая линия» – одна из форм работы администрации муниципального образования Байкаловского сельского поселения (далее – Администрации), направленная на взаимодействие с населением, создание дополнительных условий для своевременного реагирования на заявления, предложения, жалобы граждан, касающиеся возникновения чрезвычайных ситуаций в период начала отопительного сезона 2016-2017 годов.

Статья 2. Организация работы телефона «Горячая линия»

1. Информация о функционировании телефона «Горячая линия», в целях его организации, правилах приема сообщений, размещается в средствах массовой информации и на Интернет-сайте Администрации.

2. Прием телефонных сообщений (далее - сообщения), поступающих на телефон «Горячей линии», возлагается на старшего инспектора администрации в рабочие дни, в выходные дни и вне рабочее время - на дежурного специалиста администрации (далее - специалиста), согласно графика дежурства, утвержденного актом главы администрации.

3. Прием сообщений по телефону доверия осуществляется в рабочее время:

- с 8 часов 00 минут до 12 часов 00 минут, с 13 часов 00 минут до 16 часов 10 минут (с понедельника по пятницу, осуществляется старшим инспектором администрации).

- в выходные дни и вне рабочее время: круглосуточно (дежурным специалистом, заместителями главы администрации, директором МУП ЖКХ «Тепловые сети», руководителем МУП «Служба заказчика»).

Прием сообщений организуется на период начала отопительного сезона с 15.09.2016 года по 30.09.2016 года.

Прием поступающих сообщений осуществляется на телефонные номера:

- 8 (34362) 2-01-87 – приемная администрации;

- 8 9530032054 – глава администрации Лыжин Дмитрий Владимирович;

- 8-9506559636 – заместитель главы администрации Белоногов Павел Александрович;

- 8 (34362) 2-02-39; 8-9630361835– диспетчер МУП «Служба заказчика»;

- 8-9506567565 – директор МУП ЖКХ «Тепловые сети» Волков Николай Анатольевич.

4. При ответе на телефонные звонки старший инспектор, дежурный специалист обязан:

- назвать наименование Администрации;

- сообщить позвонившему о том, что телефон «Горячей линии» работает для принятия заявлений, предложений, жалоб граждан, а также информирования о возникновении чрезвычайных ситуаций, связанных с началом отопительного сезона;

- предложить позвонившему изложить суть вопроса;

- сообщить позвонившему о том, что конфиденциальность переданных им сведений гарантируется.

Сообщения, содержащие координаты заявителя, официально рассматриваются в установленном порядке в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

5. Старший инспектор, дежурный специалист, организуя работу телефона «Горячей линии»:

а) своевременно обрабатывает поступившую по телефону «Горячей линии» информацию, передает главе администрации для принятия решения;

б) осуществляет информирование главы администрации о количестве и характере сообщений граждан по телефону «Горячей линии», результатах их рассмотрения;

в) осуществляет контроль за своевременным и полным рассмотрением сообщений граждан, поступивших по телефону «Горячей линии»;

г) анализирует и обобщает сообщения граждан с целью выявления и устранения причин, порождающих обоснованные жалобы.

6. Старший инспектор, дежурный специалист несет персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных по телефону «Горячей линии» сведений.

7. Перечень сведений, требующих немедленного реагирования и доклада главе администрации для принятия решения:

- возникновение чрезвычайных ситуаций, связанных с началом отопительного сезона;

Статья 3. Учет сообщений граждан по телефону «Горячей линии»

1. Для учета сообщений по телефону «Горячей линии» и контроля за качеством реагирования на сообщения старший инспектор или дежурный специалист ведет журнал учета сообщений граждан по телефону «Горячей линии».

2. Журнал хранится в приемной, где расположен телефон «Горячей линии». Страницы журнала учета сообщений граждан должны быть пронумерованы, прошнурованы, иметь следующие графы:

а) порядковый номер сообщения;

б) дата и время поступления сообщения;

в) фамилия, имя, отчество, адрес места нахождения и номер телефона заявителя (по возможности);

г) краткое содержание сообщения;

д) орган, в который направлено сообщение для рассмотрения, а также срок исполнения рассмотрения;

е) отметка о результатах рассмотрения сообщения;

3. Заполнение журнала осуществляет старший инспектор или дежурный специалист по мере поступления звонков от граждан по телефону «Горячей линии».

4. Анонимные сообщения, не содержащие сведений о гражданине или юридическом лице, сообщившем такие сведения, вносятся в журнал регистрации сообщений, однако предметом проверки и рассмотрения быть не могут.

Статья 4. Порядок рассмотрения сообщений

1. Информация о принятых сообщениях, кроме указанных в части 7 статьи 2 настоящего Положения, докладывается главе администрации ежедневно в конце дня, в выходные дни по телефону. При необходимости составляется письменный доклад.

2. Глава администрации определяет специалистов, ответственных за исполнение решения, принятого по результатам рассмотрения информации, полученной по телефону «Горячей линии».

3. Сообщения о возникновении чрезвычайных ситуаций направляется руководителю организации, обслуживающей тепловые сети.

4. Исполнитель докладывает о ее результатах главе администрации, при необходимости информирует гражданина – автора сообщения.

5. Если в поступившем сообщении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, главой администрации решается вопрос о дальнейшем направлении сообщения в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

6. Старший инспектор или дежурный специалист делает отметку в журнале учета сообщений граждан об исполнении и о результатах работы по полученной по телефону «Горячей линии» информации.

Глава муниципального образования

Байкаловского сельского поселения Д.В. Лыжин