

Российская Федерация

Свердловская область

**Глава муниципального образования**

**Байкаловского сельского поселения**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 30.08.2013 года № 419-п

с. Байкалово

Об утверждении Положения о телефоне «Горячей линии» на период начала отопительного сезона 2013-2014 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, и.о. главы муниципального образования Байкаловского сельского поселения

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о телефоне «Горячей линии» на период начала отопительного сезона 2013-2014 годов (прилагается);

2. Лицом, ответственным за прием сообщений по телефону «Горячей линии» назначить делопроизводителя администрации муниципального образования Байкаловского сельского поселения Шарнину Наталью Александровну, 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 оставляю за собой.

И.о. главы муниципального образования

Байкаловского сельского поселения Д.В. Лыжин

Утверждено

постановление главы

муниципального образования

Байкаловского сельского

поселения

от 30.08.2013 г. № 419-п

Положение о телефоне «Горячей линии» на период начала

отопительного сезона 2013-2014 годов

Статья 1. Общие положения

1. Настоящее положение регламентирует порядок организации работы телефона «Горячей линии» на период начала отопительного сезона 2013-2014 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 2013-2014 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 делопроизводителя 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 30 минут до 16 часов 00 минут (с понедельника по пятницу, осуществляется делопроизводителем 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 15.09.2013 года по 30.09.2013 года.

Прием поступающих сообщений осуществляется на телефонные номера:

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

- 89090111631 – глава администрации Пелевина Людмила Юрьевна;

- 89530032054 – заместитель главы администрации по местному хозяйству и капитальному строительству Лыжин Дмитрий Владимирович;

- 8 (34362) 2-02-39; 89630361835– диспетчер МУП «Служба заказчика»;

- 89506567565 – МУП ЖКХ «Тепловые сети» Волков Николай Анатольевич.

4. При ответе на телефонные звонки делопроизводитель, 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. Делопроизводитель, 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. Делопроизводитель, 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 делопроизводитель 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 делопроизводитель 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, обслуживающий 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. Делопроизводитель или дежурный специалист делает отметку в журнале учета сообщений граждан об исполнении и о результатах работы по полученной по телефону «Горячей линии» информации.

И.о. главы муниципального образования

Байкаловского сельского поселения Д.В. Лыжин