

**Российская Федерация**

**Свердловская область**

**Байкаловский район**

**Постановление**

**главы Краснополянского сельского поселения**

**от 15 сентября 2020 года № 116**

**Об утверждении Положения о телефоне «Горячей линии» на период начала отопительного сезона 2020-2021 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 Краснополянского сельского поселения в период начала отопительного сезона, Глава муниципального образования Краснополянского сельского поселения

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

 1. Утвердить прилагаемое Положение о телефоне «Горячей линии» на период начала отопительного сезона 2020-2021 годов (прилагается);

 2. Лицом, ответственным за прием сообщений по телефону «Горячей линии» назначить заместителя главы администрации по вопросам местного хозяйства Снигирева Алексея Николаевича.

 3. Настоящее Постановление обнародовать в соответствии с Уставом Краснополянского сельского поселения.

4. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на заместителя главы администрации по вопросам местного хозяйства Снигирева Алексея Николаевича.

Глава муниципального образования

Краснополянского сельского поселения А.Н. Кошелев

 Утверждено

 постановление главы

 муниципального образования

 Краснополянское сельского

 поселения

 от 15.09.2020 г. № 116

Положение о телефоне «Горячей линии» на период начала

отопительного сезона 2020-2021 годов

Статья 1. Общие положения.

 1. Настоящее положение регламентирует порядок организации работы телефона «Горячей линии» на период начала отопительного сезона 2020-2021 годов: прием, регистрацию и учет поступившей информации от граждан.

 2. Телефон «Горячая линия» – одна из форм работы администрации муниципального образования Краснополянского 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 2020-2021 годов.

Статья 2. Организация работы телефона «Горячая линия».

 1. Информация о функционировании телефона «Горячая линия», в целях его организации, правилах приема сообщений, размещается на информационных стендах администрации и Интернет-сайте администрации.

2. Прием телефонных сообщений (далее - сообщения), поступающих на телефон «Горячей линии», возлагается на заместителя главы администрации по вопросам ЖКХ и местного хозяйства Снигирева Алексея Николаевича.

 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 по телефону администрации 8(34362) 9-33-68, МУП ЖКХ «Елань» 8(34362) 9-44-45

- в выходные и праздничные дни, а также в нерабочее время: директор МУП ЖКХ «Елань» Кузнецов Николай Витальевич телефон: 89041682039.

 Прием сообщений организуется на период начала отопительного сезона с 15.09.2020 года по 30.09.2020 года.

.

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