

**Российская Федерация**

**Свердловская область**

**Байкаловский район**

**Постановление**

**главы Краснополянского сельского поселения**

**от 03 сентября 2021 года № 103**

**Об утверждении Положения о телефоне «Горячей линии» на период начала отопительного сезона 2021-2022 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 Краснополянского сельского поселения в период начала отопительного сезона, Глава Краснополянского сельского поселения

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

 1. Утвердить прилагаемое Положение о телефоне «Горячей линии» на период начала отопительного сезона 2021-2022 годов (прилагается);

2. Лицом, ответственным за приём сообщений по телефону «Горячей линии» назначить заместителя главы администрации по вопросам ЖКХ и местному хозяйству Снигирёва 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 ЖКХ и местному хозяйству Снигирёва Алексея Николаевича.

Глава Краснополянского сельского поселения А.Н. Кошелев

 Утверждено

 Постановлением главы

 Краснополянского сельского поселения

 от 03.09.2021 г. № 103

Положение о телефоне «Горячей линии» на период начала

отопительного сезона 2021-2022 годов

Статья 1. Общие положения.

 1. Настоящее положение регламентирует порядок организации работы телефона «Горячей линии» на период начала отопительного сезона 2021-2022 годов: приём, регистрацию и учёт поступившей информации от граждан.

 2. Телефон «Горячая линия» – одна из форм работы администрации 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 2021-2022 годов.

Статья 2. Организация работы телефона «Горячая линия».

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

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

 3. Приём 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.

 Приём сообщений организуется на период начала отопительного сезона с 15.09.2021 года по 30.09.2021 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, передаёт 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 несёт 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. Учёт сообщений граждан по телефону «Горячей линии».

 1. Для учёта сообщений по телефону «Горячей линии» и контроля за качеством реагирования на сообщения дежурный специалист ведёт журнал учёта сообщений граждан по телефону «Горячей линии».

 2. Журнал хранится в приёмной, где расположен телефон «Горячей линии». Страницы журнала учёта 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 её результатах главе администрации, при необходимости информирует гражданина – автора сообщения.

 5. Если в поступившем сообщении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом 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 учёта сообщений граждан об исполнении и о результатах работы по полученной по телефону «Горячей линии» информации.