

Приложение
к постановлению Администрации
муниципального образования поселок Уренгой
от 13 ноября 2015 года № 164

**Положение
о рассмотрении обращений граждан по телефону «горячая линия» с целью
постоянного мониторинга и оперативного контроля за качеством
предоставления гражданам жилищно-коммунальных услуг**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефона «горячей линии» муниципального образования поселок Уренгой (далее – «горячая линия»), приема, регистрации и учета поступивших обращений.

1.2. Телефон «горячей линии» 8(34934)9-30-14 находится в Администрации муниципального образования поселок Уренгой по адресу: 629860, ЯНАО, Пуровский район, п.г.т Уренгой ул. Геологов стр. 46а.

1.3. Прием обращений граждан по телефону «горячей линии» осуществляется ежедневно (кроме праздничных дней) с понедельника по пятницу, с 9.00 до 17.00 (перерыв на обед с 12.30 по 14.00).

1.4. Информация о функционировании и режиме работы телефона «горячей линии» доводится до сведения населения путем размещения на официальном сайте Администрации муниципального образования поселок Уренгой (далее – Администрация) <http://www.mou-urengo.ru> в сети Интернет и на информационных стендах.

1.5. Работники Администрации, ответственные за работу с телефонными обращениями граждан по «горячей линии» (далее - специалисты), считаются уполномоченными лицами и несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за полноту и правильность рассмотрения телефонных обращений граждан.

**2. Порядок приема обращений граждан и предоставления информации
по телефону «горячей линии»**

2.1. Прием телефонных обращений граждан осуществляется специалистами отдела жилищно-коммунального хозяйства Администрации поселка Уренгой.

2.2. Телефонные обращения граждан, поступившие в Администрацию, подлежат обязательной регистрации.

Для учета обращений граждан на телефон «горячей линии» используется журнал учета, где указывается фамилия, имя, отчество гражданина, адрес проживания, телефон, дата обращения, краткое содержание его вопроса и результат рассмотрения.

2.3. Не рассматриваются телефонные обращения граждан, в которых обжалуются судебные решения, информация, не содержащая конкретных фактов, а также информация оскорбительного характера.

2.4. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению Администрации, специалист дает разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.5. Предоставление информации гражданам осуществляется после представления ими персональных данных (фамилия, имя, отчество, номер домашнего телефона, почтовый адрес, по которому должен быть, при необходимости, направлен ответ) и изложения сути обращения.

2.6. В случае, если специалист Администрации, принявший обращение гражданина, не может дать гражданину разъяснения по принятому вопросу, а также в случае если

обращение гражданина требует принятия определенных решений со стороны Администрации, принятое телефонное сообщение оформляется специалистом Администрации, ответственным за работу телефона «горячей линии», в письменном виде с пометкой «получено по «горячей линии» *дата, время*» и направляется на рассмотрение Главе поселка или Заместителю Главы Администрации по вопросам жизнеобеспечения и муниципального хозяйства (далее – руководитель). Дальнейшая работа с ним осуществляется в порядке, предусмотренном для рассмотрения письменных обращений граждан.

В случае многократного обращения граждан по одному и тому же вопросу, при условии, что срок рассмотрения первого обращения не истек, руководитель вправе принять решение о проведении внеплановой проверки по рассматриваемому вопросу.

2.7. Специалисты Администрации, ответственные за работу телефона «горячей линии», еженедельно информируют руководителя о полученных обращениях граждан.

3. Требования, предъявляемые к ведению телефонного разговора

3.1. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Администрации, фамилии и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

3.2. Гражданам следует предложить назвать свои фамилию, имя, отчество, контактный номер телефона, почтовый адрес, по которому при необходимости должен быть направлен ответ.

3.3. Информация должна излагаться в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне. Речь должна носить официально-деловой характер. Недопустимо употребление просторечий, междометий, односложных ответов. Телефонный разговор не должен прерываться отвлечением на другой звонок и другие обстоятельства.

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.

Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации, как Администрации, так и специалисту.

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

Если заявитель получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу, вежливо извинившись, рекомендуется закончить разговор.

4. Заключительные положения

4.1. По итогам каждого квартала, полугодия, года, в срок до 15 числа месяца следующего за отчетным, специалисты отдела жилищно-коммунального хозяйства, ответственные за работу телефона «горячей линии», представляют руководителю отчет о количестве, характере и причине поступивших телефонных обращений граждан, принятых мерах по их рассмотрению.

4.2. Журналы учета и материалы, связанные с телефонными обращениями граждан, хранятся в соответствии с правилами делопроизводства в Администрации 3 года, а затем уничтожаются в установленном порядке.

4.3. Использование и распространение информации о персональных данных и частной жизни граждан, ставшей известной в связи с телефонными обращениями граждан в Администрации, без их согласия не допускается.