

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ТАТИЩЕВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

22.01.2025 № 61

р.п.Татищево

Об утверждении Положения «О работе телефона «Горячей линии»

главы Татищевского муниципального района Саратовской области»

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», на основании Устава Татищевского муниципального района Саратовской области
п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить Положение о порядке приема обращений граждан, поступивших на телефон «Горячей линии» главы Татищевского муниципального района Саратовской области согласно приложению.

2. Назначить начальника отдела по работе с обращениями граждан администрации Татищевского муниципального района Саратовской области Тюсину И.А. ответственным за прием и регистрацию обращений, поступивших на телефон «Горячей линии» главы района.

3. Назначить помощника главы администрации района – начальника отдела обеспечения полномочий главы администрации Татищевского муниципального района Саратовской области Кабутова Р.А. ответственным за контроль исполнения поручений, данных главой района при работе с обращениями граждан, поступивших на телефон «Горячей линии».

3. Признать утратившим силу постановление администрации Татищевского муниципального района Саратовской области № 1031 от 27.10.2024
«Об утверждении Положения «О работе телефона «Горячей линии» главы Татищевского муниципального района Саратовской области».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить
на помощника главы администрации района – начальника отдела обеспечения полномочий главы администрации Татищевского муниципального района Саратовской области Кабутова Р.А.

 Глава Татищевского

муниципального района А.В.Мордвинцев

Приложение

к постановлению

администрации Татищевского

муниципального района

Саратовской области

от 22.01.2025 № 61

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке работы телефона «Горячей линии» главы Татищевского муниципального района Саратовской области**

1.ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефона «Горячей линии» главы Татищевского муниципального района Саратовской области (далее – «Горячая линия»), приема, регистрации и учета поступивших обращений, а также осуществление контроля исполнения поручений, данных главой района при работе с обращениями, поступившими на телефон «Горячей линии».

1.2. Работа с обращениями граждан, поступившими на телефон «Горячей линии», осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», а также на основании Устава Татищевского муниципального района Саратовской области.

1.3. Телефон «Горячей линии» - канал связи граждан с главой администрации Татищевского муниципального района Саратовской области, созданный в целях обеспечения защиты прав и законных интересов граждан. Номер телефона «Горячей линии»: 8-987-350-42-02.

1.4. Прием обращений граждан по телефону «Горячей линии» осуществляется ежедневно, круглосуточно. С понедельника по четверг с 08.00 до 17.15 и в пятницу с 08.00 до 16.00 прием звонков осуществляется начальником отдела по работе с обращениями граждан администрации Татищевского муниципального района Саратовской области (далее - начальник отдела). В период отсутствия начальника отдела по работе с обращениями граждан по причине нетрудоспособности, командировки или очередного отпуска прием звонков в указанные часы осуществляется работником, на которого возложены данные обязанности. В вечернее и ночное время, а также в выходные и праздничные дни прием звонков осуществляется помощником оперативного дежурного Единой дежурно-диспетчерской службы администрации района.

1.5. Информация о функционировании и режиме работы телефона «Горячей линии» доводится до сведения населения Татищевского муниципального района Саратовской области через средства массовой информации путем размещения на официальном сайте в сети Интернет, в газете Татищевского муниципального района Саратовской области «Вестник Татищевского муниципального района Саратовской области»,
на информационных стендах, на официальных страницах администрации района в мессенджере Телеграм и социальных сетях.

2. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН,

ПОСТУПИВШИМИ НА ТЕЛЕФОН «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»

2.1. Обращения граждан, поступившие на телефон «Горячей линии», подлежат регистрации в порядке, предусмотренном Федеральным законом
№ 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Положением о порядке работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений в администрации Татищевского муниципального района Саратовской области.

Для учета обращений граждан на телефон «Горячей линии» используется журнал учета, где указывается следующие сведения: дата и время звонка; фамилия, имя, отчество гражданина; адрес проживания; краткое содержание вопроса; резолюция руководителя (кому поручено исполнение, срок исполнения или доклада) и результат рассмотрения. (приложение № 1 к положению). Журнал может вестись также в электронном виде.

При обращении позвонивший может указать информацию о себе, может обратиться анонимно.

В случае, если в по существу поставленных вопросов в режиме телефонной связи заявителю даны устные разъяснения, заявитель удовлетворен ответом и дальнейшего рассмотрения обращения не требуется, заводится соответствующая карточка устного разъяснения (приложение № 2 к положению).

2.2. Принятое телефонное обращение оформляется начальником отдела в письменном виде и направляется на рассмотрение главе района по форме, согласно приложению № 1 к положению.

Информация о принятых на рассмотрение телефонных обращениях доводится главе района не позднее дня, следующего за днем поступления обращения.

Дальнейшее рассмотрение обращений, поступивших на телефон «Горячей линии», осуществляется должностными лицами и руководителями органов администрации района согласно компетенции в соответствии с резолюцией главы района.

Исполнитель, ответственный за работу с обращением, поступившим на телефон «Горячей линии», связывается с заявителем, уточняет суть проблемы, а затем по телефону информирует заявителя о результатах рассмотрения обращения в устном порядке. При необходимости, по просьбе заявителя и при предоставлении фамилии, имени, отчества (при наличии), почтового адреса (адреса электронной почты), может быть направлен письменный ответ.

2.3. Информация о результатах рассмотрения обращений, поступивших на телефон «Горячей линии», доводится непосредственно до сведения главы района.

2.4. В целях исключения формального подхода к рассмотрению обращений граждан, поступивших на телефон «Горячей линии», начальником отдела осуществляется контрольный обзвон заявителей и уточняется информация о принятых мерах непосредственно у граждан лично.

После принятия мер по обращению начальник отдела вносит отметку об исполнении в Журнал регистрации телефонных звонков «Горячей линии».

3. АУДИО ФИКСАЦИЯ ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА.

3.1. В целях улучшения работы канала связи граждан с высшим должностным лицом района, возможности оценки качества приема звонков уполномоченными лицами, разрешения спорных ситуаций каждый разговор по телефону «Горячей линии» подвергается аудио фиксации.

3.2 В начале телефонного разговора заявитель предупреждается о ведущейся аудио записи. В случае дальнейшего разговора заявитель подтверждает свое согласие на запись разговора.

4. ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ВЕДЕНИЮ
ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА

4.1. После предупреждения о ведущейся аудио фиксации телефонный разговор должен начинаться с информации о лице, осуществляющем прием телефонного звонка (указанием фамилии и должности специалиста).

4.2. Граждане называют фамилию, имя, отчество, почтовый адрес.

Примерный текст сообщения, который должен воспроизводиться работником, ответственным за прием звонков по телефону «Горячей линии» главы администрации района при соединении с абонентом после озвученной информации о ведущейся аудио фиксации:

«Добрый день! Вы позвонили на телефон «Горячей линии» главы Татищевского муниципального района А.В.Мордвинцева. Вас приветствует (необходимо назвать фамилию и должность лица, осуществляющего прием звонка). Пожалуйста, представьтесь (заявителю предлагается назвать свои контактные данные (ФИО, адрес места жительства) и сообщите о Вашей проблеме. Информация о Вашей проблеме будет передана главе района лично. Конфиденциальность Вашего сообщения гарантируется. Специалисты администрации района сообщат Вам о решении Вашей проблемы. Позвольте выразить Вам признательность за Ваш звонок».

4.3. 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 заявитель настроен агрессивно, допускает употребление
в речи ненормативной лексики, необходимо, не вступая в пререкания с ним, официальным тоном дать понять, что разговор в подобной форме недопустим, при этом инициатива стереотипа поведения должна принадлежать специалисту, ответственному за прием звонков на телефон «Горячей линии».

4.4. В конце беседы необходимо сделать обобщение по представленной информации. Если необходимо, уточнить, понятна ли информация, верно ли записаны данные заявителя. Первым трубку должен положить заявитель.

5. ХРАНЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ - АУДИО ЗАПИСИ

ТЕЛЕФОННЫХ РАЗГОВОРОВ

5.1 Хранение всех аудио записей телефонных разговоров осуществляется оператором сотовой связи в личном кабинете виртуальной АТС в течение одного года.

5.2 Доступ к аудио записям имеет глава Татищевского муниципального района начальник отдела по работе с обращениями граждан, помощник главы администрации района - начальник отдела обеспечения полномочий главы администрации района и заведующий отделом информатизации администрации района.

5.3 Аудио запись может быть использована в целях внутренних служебных проверок при определении качества приема телефонных звонков уполномоченными на это работниками, а также в иных целях, не нарушающих действующего законодательства Российской Федерации.

4.ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1. По итогам каждого квартала, полугодия, года проводится анализ телефонных обращений граждан. В соответствии со ст. 13 Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», результаты анализа телефонных обращений граждан размещаются на официальном сайте администрации Татищевского района во вкладке «Обращения граждан».

4.2. Журналы учета и материалы, связанные с телефонными обращениями граждан, хранятся в соответствии с правилами делопроизводства 5 лет, 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, без их согласия не допускается.

4.4. Жалобы граждан на результаты рассмотрения их телефонных обращений, действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращений граждан направляются главе района.

Приложение № 1

к Положениюо порядке работы телефона «Горячей линии» главы

Татищевского муниципального районаСаратовской области

Журнал регистрации телефонных звонков «Горячей линии» «\_\_»\_\_\_\_\_\_20\_\_года

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п\п | Дата,времязвонка | Координаты позвонившего (Ф.И.О., адрес) | Вх. № телефона | Вопрос | Резолюция руководителя (кому поручено исполнение, срок исполнения или доклада) | Отметка об исполнении (результат) |
|   |  |  |  |  |  |  |

*Должность лица, принявшего звонок\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

 *подпись расшифровка подписи*

Приложение № 2

к Положениюо порядке работы телефона «Горячей линии» главы

Татищевского муниципального района Саратовской области

Администрация Татищевского муниципального района

Карточка устных разъяснений

Номер \_\_\_\_\_\_\_\_\_Дата поступления звонка\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Время звонка\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Социальное положение\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес проживания\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Контактный телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дополнительные сведения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание телефонного звонка \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Устный ответ заявителю

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата устных разъяснений

Подпись исполнителя