****

**ГЛАВА МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «АХВАХСКИЙ РАЙОН» РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**14.08.2017г. № 116**

**с. Карата**

**О создании и работе телефонов «горячая линия» администрации муниципального района «Ахвахский район»**

В целях обеспечения возможности принятия действенных мер по устным обращениям граждан, требующим оперативного реагирования, поступающим по телефонам «горячая линия» администрации муниципального района «Ахвахский район», руководствуясь Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Положение о создании и работе телефонов «горячая линия» администрации муниципального района «Ахвахский район» согласно приложению.

2. Определить телефонами «горячая линия» администрации муниципального района «Ахвахский район» телефонные номера: 8 (87250) 2-25-31, 8 (87250) 2-21-82.

3. Специалисту по связям со СМИ муниципального района «Ахвахский район» Абдурахманов А.С. разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации муниципального района «Ахвахский район» в сети Интернет и в газете «Время».

4. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации муниципального района «Ахвахский район» Х.Н.Алидибирова.

5. Постановление вступает в силу со дня его подписания.

**Глава муниципального района**

**«Ахвахский район» М.Г.Муслимов**

**Положение**

**о создании и работе телефонов «горячая линия» администрации муниципального района «Ахвахский район»**

**1. Общие положения**

1.1. «Горячая линия» - одна из форм взаимодействия органов местного самоуправления с гражданами. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефонов «горячей линии» администрации муниципального района «Ахвахский район» (далее – телефоны «горячая линия»), приема, регистрации и учета поступивших на него обращений.

1.2. Работа с обращениями граждан, поступившими на телефоны «горячая линия», осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ           «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.3.Телефоны «горячая линия» установлены в кабинетах отдела по организационной и кадровой работе администрации муниципального района «Ахвахский район» и юридического отдела администрации муниципального района «Ахвахский район», расположенных по адресу: Ахвахский район село Карата администрации МР кабинетах № 6 и № 9, телефоны: 8 (87250) 2-21-82,  8 (87250) 2-25-31 согласно приложению 1 к настоящему Положению.

1.4. Прием сообщений граждан на телефоны «горячая линия» производится по телефонам: 8 (87250) 2-21-82, 8 (87250) 2-25-31с понедельника по пятницу с 8.00 до 17.00 часов.

1.5. Регистрация сообщений на телефоны «горячая линия» отражается в «Журнале учета сообщений, поступивших на телефоны «горячая линия» (далее – журнал), который прошивается, пронумеровывается и хранится в администрации муниципального района «Ахвахский район»в течение трех лет со дня регистрации в нем последнего сообщения согласно приложению 2 к настоящему Положению

1.6. Информация о функционировании и режиме работы телефонов «горячая линия» доводится до сведения населения через средства массовой информации путем размещения на официальном сайте администрации муниципального района «Ахвахский район» в сети Интернет, на информационном стенде. Телефоны «горячая линия» зарегистрированы в справочной службе Ахвахского района с. Карата.

1.7.Ответственный муниципальный  служащий, осуществляющий данное направление работы считается уполномоченным лицом и несет установленную законодательством Российской Федерации ответственность за полноту и правильность рассмотрения обращений граждан на телефоны «горячая линия».

1.8.Обращения граждан, поступившие по телефонам «горячая линия», рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, при предоставлении ответа разъяснительного характера - 14 дней. В случае если факты, содержащиеся в обращениях, требуют экстренного принятия решений, они рассматриваются в течение          3 рабочих дней, что отражается в резолюции на обращение.

1.9. При необходимости продления срока выполнения поручения структурное подразделение - исполнитель обращения за 2 дня до истечения срока, представляет на имя главы муниципального района «Ахвахский район» (лица, его замещающего) служебную записку с просьбой о продлении срока исполнения. В записке должны быть указаны аргументированные причины продления срока исполнения, а также конкретные меры, принимаемые для выполнения поручения.

**2. Порядок приема обращений граждан и предоставления информации по телефонам «горячая линия»**

2.1. Прием телефонных обращений граждан осуществляется в кабинетах № 6 и № 9 в соответствии с Положением ответственными муниципальными служащими за работу телефонов «горячая линия».

2.2. Телефонные обращения граждан, поступившие в службу, подлежат обязательной регистрации путем оформления карточки и ее регистрации согласно приложению 3                 к настоящему Положению

Регистрация устных обращений граждан, поступивших на телефоны «горячая линия», взятых на контроль, осуществляется в день поступления (согласно п. 1.5.).

2.3. Не рассматриваются телефонные обращения граждан, в которых обжалуются судебные решения. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению службы, ответственный муниципальный  служащий дает разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.4. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению службы, а также невозможности ответа на поставленный в телефонном обращении вопрос, обращение оформляется с последующей переадресацией его в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу по принадлежности. Заявителю сообщается, куда направлен его запрос для рассмотрения, срок и порядок получения ответа. В журнале учета производится соответствующая запись с указанием государственного органа, орган местного самоуправления или должностного лица, в адрес которого направлено обращение.

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.

**3. Требования, предъявляемые к ведению телефонного разговора**

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

3.2. При необходимости уточнения вопроса ответственный муниципальный  служащий созванивается с заявителем.

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, при этом инициатива стереотипа поведения должна принадлежать сотруднику. Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации как службе, так и сотруднику.

3.4. В конце беседы необходимо сделать обобщение по представленной информации. Если необходимо, уточнить, понятна ли информация, верно ли записаны данные заявителя. Первым трубку должен положить звонящий. Если заявитель получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу, вежливо извинившись, рекомендуется закончить разговор.

**4. Контроль за исполнением**

4.1. Контроль за исполнением обращений на телефоны «горячая линия» организуется следующим образом:

4.1.1. Контроль за сроками исполнения задания исполняет отдел по организационной и кадровой работе администрации муниципального района «Ахвахский район»;

4.1.2. Контроль по существу выполнения поручения, решения вопроса осуществляет заместитель главы администрации муниципального района «Ахвахский район» курирующий вопрос, в отношении которого обратился заявитель.

4.1.3. Снятие с контроля осуществляет заместитель главы администрации муниципального района «Ахвахский район», курирующий вопрос, в отношении которого обратился заявитель.

**5. Заключительные положения**

5.1. По итогам каждого года проводится анализ телефонных обращений граждан:              о количестве, характере и причине поступивших телефонных обращений граждан, принятых мерах по их рассмотрению.

Поступающие сообщения вносятся в журнал учета сообщений, поступивших на телефоны «горячая линия» с указанием времени приема и краткого изложения сути заявления и направляются  управляющему делами администрации муниципального района «Ахвахский район», который докладывает о поступивших заявлениях и сообщениях ежеквартально главе муниципального района «Ахвахский район».

5.2. Документы, связанные с телефонными обращениями граждан, хранятся в соответствии с правилами делопроизводства в службе 3 года, а затем уничтожаются в установленном порядке.

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

5.4. Если в поступившем сообщении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

Приложение 1

к Положению о создании и работе

телефонов «горячая  линия»

администрации

муниципального района

«Ахвахский район»

**Список**

**телефонов прямой «горячей линии» структурных подразделений**

**администрации муниципального района «Ахвахский район»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Место размещения телефона прямой «горячей линии» | Телефон | Кол-во |
| 1  2 | Помощник главы МР по вопросам противодействия коррупции «Ахвахский район»  Юридический отдел администрации муниципального района «Ахвахский район» | 8 (87250) 2-21-82  8 (87250) 2-25-31 | 1  1 |

Приложение 2

к Положению о создании и работе

телефонов «горячая  линия»

администрации

муниципального района

«Ахвахский район

**Журнал учета сообщений,**

**поступившие на телефоны «горячая линия»**

Начат «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Окончен «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

На \_\_\_\_\_\_ листах.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Дата и время обращения | Ф.И.О., адрес места жительства, телефон (для физических лиц); наименование и организационно- правовая форма, адрес (местонахождение) юридического лица Ф.И.О. его представителя контактный телефон | Краткое  содержание обращения | Принятые меры | Ф.И.О.                 муниципального служащего, принявшего обращение |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

Регистрационно-контрольная карточка № \_\_\_\_\_\_\_

Корреспондент, Ф.И.О. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес, телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата поступления обращения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Краткое содержание \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ответственный исполнитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Автор резолюции \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Срок исполнения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Кому направлено \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Особые отметки \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата исполнения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адресат \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

С контроля снял         \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись                                  Ф.И.О.