|  |  |
| --- | --- |
| Российская ФедерацияСамарская областьмуниципальный районПохвистневскийАДМИНИСТРАЦИЯсельского поселенияМалый Толкаймуниципального районаПохвистневскийСамарской области**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**28.12.2020 №114  |  |

О создании и работе телефонов «горячая линия»

на территории сельского поселения Малый Толкай

муниципального района Похвистневский

Самарской области

# В целях обеспечения возможности принятия действенных мер по устным обращениям граждан, требующим оперативного реагирования, поступающим по телефону «горячая линия», в соответствии Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. от 27.12.2018), Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных" (с изменениями и дополнениями от: 25 ноября, 27 декабря 2009 г., 28 июня, 27 июля, 29 ноября, 23 декабря 2010 г., 4 июня, 25 июля 2011 г., 5 апреля, 23 июля, 21 декабря 2013 г., 4 июня, 21 июля 2014 г., 3 июля 2016 г., 22 февраля, 1, 29 июля, 31 декабря 2017 г., 27 декабря 2019 г., 24 апреля, 8 декабря 2020 г.), руководствуясь Указами Президента Российской Федерации от 20.11.2020 №733 «Об утверждении Стратегии государственной антинаркотической политики Российской Федерации до 2030 года», № 1374 от 18.10.2007 года (с изменениями и дополнениями от 7 октября, 7 декабря 2008 г., 27 января, 28 сентября, 19 октября 2011 г., 30 сентября 2012 г., 27 июля 2013 г., 11 марта, 13 июля, 7 декабря 2016 г., 11 октября 2018 г., 23 ноября 2020 г.) «О дополнительных мерах по противодействию незаконному обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров», Администрация сельского поселения Малый Толкай муниципального района Похвистневский Самарской области,

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемое Положение о создании и работе телефонов «горячая линия» администрации сельского поселения Малый Толкай муниципального района Похвистневский Самарской области согласно приложению.
2. Определить телефоны «горячая линия» администрации сельского поселения Малый Толкай муниципального района Похвистневский Самарской области 8(84656) 54-1-66, режим работы с 14.00 до 16.00 в рабочие дни.
3. Опубликовать настоящее Постановление на официальном сайте Администрации сельского поселения Малый Толкай муниципального района Похвистневский Самарской области в сети Интернет.
4. Постановление вступает в силу со дня его подписания.
5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на главу поселения Дерюжову И.Т.

Глава поселения И.Т.Дерюжова

ПРИЛОЖЕНИЕ

Утверждено постановлением

 администрации сельского поселения

Малый Толкай

муниципального района Похвистневский

 Самарской области

от «28»декабря 2020г. №114

**Положение о создании и работе телефонов «горячая линия» в администрации сельского поселения Малый Толкай**

 **муниципального района Похвистневский**

**Самарской области**

**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 сельского поселения Малый Толкай муниципального района Похвистневский Самарской области (далее – телефон «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» (в ред. от 27.12.2018), Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных" (с изменениями и дополнениями от: 25 ноября, 27 декабря 2009 г., 28 июня, 27 июля, 29 ноября, 23 декабря 2010 г., 4 июня, 25 июля 2011 г., 5 апреля, 23 июля, 21 декабря 2013 г., 4 июня, 21 июля 2014 г., 3 июля 2016 г., 22 февраля, 1, 29 июля, 31 декабря 2017 г., 27 декабря 2019 г., 24 апреля, 8 декабря 2020 г.).

1.3. Телефон «горячая линия» установлен 8(84656) 54- 1-66 в кабинете главы поселения, по адресу: Самарская область, Похвистневский район, с.Малый Толкай, ул.Молодёжная, д.2б.

1.4. Прием сообщений граждан на телефон «горячая линия» производится с понедельника по пятницу (в рабочие дни) с 14.00 до 16.00 часов.

1.5. Регистрация сообщений на телефон «горячая линия» отражается в «Журнале учета сообщений, поступивших на телефоны «горячая линия» (далее – журнал), который прошивается, пронумеровывается и хранится в администрации сельского поселения Малый Толкай муниципального района Похвистневский Самарской области в течение трех лет со дня регистрации в нем последнего сообщения согласно приложению №1 к настоящему Положению

1.6. Информация о функционировании и режиме работы телефона «горячая линия» доводится до сведения населения через средства массовой информации путем размещения на официальном сайте администрации сельского поселения Малый Толкай «https://maltolkay.ru/» в сети Интернет, на информационном стенде.

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 телефону «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.

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

2.1. Прием телефонных обращений граждан осуществляется в кабинете главы поселения в соответствии с Положением ответственными муниципальными служащими за работу телефона «горячая линия».

 2.2. Телефонные обращения граждан, поступившие в администрацию, подлежат обязательной регистрации путем оформления карточки и ее регистрации согласно приложению 2 к настоящему Положению «Регистрация устных обращений граждан, поступивших на телефон «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 администрации сельского поселения Малый Толкай, 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 администрации сельского поселения Малый Толкай, а также невозможности ответа на поставленный в телефонном обращении вопрос, обращение оформляется с последующей переадресацией его в государственный орган 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 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 по существу выполнения поручения, решения вопроса, за сроками исполнения задания исполняет заместитель главы поселения сельского поселения Малый Толкай;

4.1.2. Снятие с контроля осуществляет заместитель главы поселения, 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 главе поселения, который докладывает о поступивших заявлениях и сообщениях ежеквартально главе муниципального района Похвистневский.

5.2. Документы, связанные с телефонными обращениями граждан, хранятся в соответствии с правилами делопроизводства в администрации 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 администрацию, 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 телефона

«горячая линия»

администрации сельского поселения

Малый Толкай

муниципального района Похвистневский

 Самарской области

от «28»декабря 2020г. №114

**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 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

ПРИЛОЖЕНИЕ №2

к Положению о создании и работе телефона

«горячая линия»

администрации сельского поселения

Малый Толкай

муниципального района Похвистневский

 Самарской области

от «28»декабря 2020г. №114

**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. |  |  |