



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЕНИСЕЙСКА
Красноярского края

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«29» 09 2021 г.

г. Енисейск

№ 219 -п

О создании и работе телефонов
«горячей линии» по вопросам
предоставления жилищно-коммунальных
услуг населению, благоустройству
и пассажирским перевозкам

В целях обеспечения возможности принятия действенных мер по устным обращениям граждан, требующих оперативного реагирования, поступившим по телефонам «горячая линия», 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», в соответствии со статьями 8, 37, 39, 43, 44 Устава города Енисейска **ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Положение о создании и работе телефона «горячей линии» по вопросам предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, благоустройству и пассажирским перевозкам, согласно приложению, к настоящему постановлению.

2. Определить телефон «горячей линии» по вопросам предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, благоустройству и пассажирским перевозкам 2-49-49.

3. По услугам теплоснабжения и водоотведения ООО «Енисейэнергоком», ООО «Енисейводоканал» телефоны дежурно-диспетчерской службы - 8 904 898 26 24, 8 902 977 24 72.

4. По услугам электроснабжения АО «КрасЭКо» - 2-25-25.

5. По услугам водоотведения телефоны дежурно-диспетчерской службы МКУП «Енисейское Коммунальное Предприятие» города Енисейска - 2-35-21; 8-950-400-54-74.

5. По управлению многоквартирными домами телефоны дежурно-диспетчерской службы:

- ООО УК «Гарант-Сервис» - 2-24-29;

- ООО «Наш город» - 2-26-10;

- ООО «УК «Надежный дом» - 8-950-428-48-17, 8-908-220-08-76, 8-913-589-95-17;

ООО УК «Удача Енисейск» - 2-44-40.

6. Контроль исполнения постановления возложить на заместителя главы города по вопросам жизнеобеспечения О.В. Степанову.

7. Опубликовать настоящее постановление в Информационном бюллетене города Енисейска Красноярского края и разместить на официальном интернет-портале органов местного самоуправления города Енисейска (<http://www.eniseysk.com>).

8. Постановление вступает в силу в день, следующий за днем его официального опубликования.

Глава города



В.В. Никольский

Приложение
к постановлению
администрации муниципального
города Енисейска
от «29» 09 2021 г. № 219-17

Положение
о создании и работе телефона «горячей линии» по вопросам предоставления
жилищно-коммунальных услуг населению,
благоустройству и пассажирским перевозкам

1. Общие положения

1.1. «Горячая линия» - одна из форм взаимодействия органов местного самоуправления с гражданами. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефона «горячей линии» по вопросам предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, благоустройству и пассажирским перевозкам (далее – телефон «горячей линии»), приема, регистрации и учета поступивших на него обращений.

1.2. Работа с обращениями граждан, поступившими на телефон «горячей линии», 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. Телефон «горячей линии» установлен 2-49-49 в МКУ «Служба муниципального заказа города Енисейска».

1.4. Прием сообщений граждан на телефон «горячей линии» производится с понедельника по пятницу с 8.00 до 17.00 часов.

1.5. Регистрация сообщений, поступающих на телефон «горячей линии» отражается в «Журнале учета сообщений, поступивших на телефон «горячей линии» (далее – журнал), который прошивается, пронумеровывается и хранится в МКУ «Служба муниципального заказа города Енисейска» 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 «горячей линии» доводится до сведения населения через средства массовой информации путем размещения на официальном интернет-портале органов местного самоуправления города Енисейска (<http://www.eniseysk.com>).

1.7. Ответственный специалист, осуществляющий данное направление работы считается уполномоченным лицом и несет установленную законодательством Российской Федерации ответственность за полноту и правильность рассмотрения обращений граждан, поступающих на телефон «горячей линии».

1.8. Обращения и сообщений граждан, поступившие по телефону «горячей линии»,

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 города Енисейска (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 и сообщений граждан и предоставления информации по телефону «горячей линии».

2.1. Прием телефонных обращений и сообщений граждан осуществляется МКУ «Служба муниципального заказа города Енисейска» в соответствии с Положением ответственными специалистом за работу телефона «горячей линии».

2.2. Телефонные обращения граждан, поступившие в службу, 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 службы, ответственный специалист 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 специалист 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. Рекомендуются 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 телефон «горячей линии» организуется следующим образом:

4.1.1. Контроль за сроками исполнения обращений исполняет отдел документационного обеспечения администрации города Енисейска;

4.1.2. Контроль по существу выполнения поручения, решения вопроса осуществляет заместитель главы по вопросам жизнеобеспечения, курирующий вопрос, в отношении которого обратился заявитель.

4.1.3. Снятие с контроля осуществляет заместитель главы по вопросам жизнеобеспечения, 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 телефон «горячей линии» с указанием времени приема и краткого изложения сути заявления и направляются в отдел документационного обеспечения, который докладывает о поступивших заявлениях и сообщениях ежеквартально главе города Енисейска.

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
телефона «горячей линии»
по вопросам предоставления
жилищно-коммунальных услуг
населению, благоустройству и
пассажи́рским перевозкам

Журнал
учета сообщений, поступивших на телефон «горячей линии»
по вопросам предоставления жилищно-коммунальных услуг населению,
благоустройству и пассажирским перевозкам

Начат «__» _____ 20__ г.

Окончен «__» _____ 20__ г.

На _____ листах.

№ п/п	Дата и время обращения	Ф.И.О., адрес места жительства, телефон (для физических лиц), наименование и организационного правовая форма, адрес (местонахождение) юридического лица Ф.И.О. его представителя контактный телефон.	Краткое содержание обращения	Принятые меры	Ф.И.О. специалиста, принявшего обращение

Приложение 2
к Положению о создании и работе
телефона «горячей линии»
по вопросам предоставления
жилищно-коммунальных услуг
населению, благоустройству и
пассажирским перевозкам

Регистрационно-контрольная карточка №	
Корреспондент, Ф.И.О.	
Адрес, телефон	
Дата поступления обращения	
Краткое содержание	
Ответственный исполнитель	
Резолюция	
Автор резолюции	
Срок исполнения	
Особые отметки	
Дата исполнения	
Адресат	
Содержание	
С контроля снял	
Подпись	
Ф.И.О.	
