



**Администрация городского округа
город Нововоронеж**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 03.11.2016

№ 136-р

г.Нововоронеж

Об организации работы телефона
«горячей линии» для приема
сообщений граждан

В целях реализации права граждан на обращение в органы местного самоуправления, руководствуясь ст.ст. 3,43,46 Устава городского округа город Нововоронеж,

1. Организовать работу телефона «горячей линии» в приемной администрации городского округа город Нововоронеж.

2. Утвердить прилагаемый Порядок работы телефона "горячей линии" для приема запросов в устной форме и сообщений граждан и юридических лиц.

3. Организационному отделу администрации (Конюхова О .А.) разместить информацию о функционировании и режиме работы телефона "горячей линии" на официальном сайте муниципального образования городской округ город Нововоронеж в сети Интернет и на информационном стенде в здании администрации городского округа город Нововоронеж.

4. Контроль исполнения настоящего распоряжения возложить на руководителя аппарата администрации Конюхову О.А.

Глава администрации

С.А.Честикин

**Порядок
работы телефона "горячей линии" для приема запросов
в устной форме и сообщений граждан и юридических лиц
в администрации городского округа город Нововоронеж**

1. Настоящий Порядок определяет организацию работы телефона "горячей линии" для приема запросов в устной форме и сообщений граждан и юридических лиц в администрации городского округа город Нововоронеж (далее - администрация города).

2. Прием запросов сообщений граждан и юридических лиц (далее - обращение заявителя) на телефон "горячей линии" в администрации города производится ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, согласно режиму работы и в соответствии со служебным распорядком.

3. Принятые сообщения на телефон "горячей линии" регистрируются в Регистрационной карточке, оформленной по образцу согласно приложению к настоящему Порядку.

4. В Регистрационной карточке указываются:

вид запроса;

дата и время поступления;

фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес места жительства, телефон (для физических лиц), наименование и организационно-правовая форма, адрес (местонахождение) юридического лица (фамилия, имя, отчество его представителя), контактный телефон;

краткое содержание сообщения;

принятые меры;

фамилия, имя, отчество сотрудника, принявшего сообщение (оператора).

5. Сотрудник администрации города, обеспечивающий деятельность телефона «горячей линии», вправе:

а) уточнять запрашиваемую информацию в целях предоставления заявителю более полной информации;

б) запрашивать у заявителя его фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), номер телефона и (или) факса.

6. По запросу в устной форме заявителю предоставляется информация:

а) о почтовых адресах, номерах телефонов и режиме работы администрации города и ее структурных подразделений;

б) о порядке проведения личного приема заявителей должностными лицами администрации города;

в) об утвержденной дате и времени личного приема заявителей главой администрации и заместителем главы администрации;

г) о порядке и сроках рассмотрения обращений и запросов заявителей;

д) о фамилии, имени, отчестве должностного лица, к полномочиям которого отнесены вопросы, интересующие заявителя;

е) иная информация, не требующая осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению и ли анализу.

7. Информация не предоставляется в случае, если:

а) содержание запроса в устной форме не позволяет установить суть запрашиваемой информации;

б) не сообщается фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), номер телефона и (или) факса, по которому можно связаться с заявителем;

в) высказываются нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

г) запрашиваемая информация:

- относится к информации ограниченного доступа;

- не относится к деятельности администрации города;

- опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети «Интернет»;

- требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению и анализу.

Приложение
к Порядку работы телефона "горячей
линии" для приема запросов в устной
форме и сообщений граждан и
юридических лиц

Администрация городского округа город Нововоронеж

Учетная карточка запроса в устной форме

Вид устного запроса:

(запрос информации/сообщение)

Дата поступления: _____ **Время поступления:**

(день, месяц, год)

(час, минута)

Номер телефона, на который поступил устный запрос: _____

(номер телефона)

Номер телефона, с которого поступил устный запрос: _____

(номер телефона заявителя/факс)

Ф.И.О. _____

(фамилия, имя, отчество заявителя)

Электронный адрес: _____

(электронный адрес заявителя)

Почтовый адрес: _____

(почтовый адрес заявителя)

Наименование органа: _____

(государственный орган/орган местного самоуправления, который,
по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его устного запроса)

Краткое содержание запроса: _____

Решение: _____

(решение, принятое оператором)

Оператор: _____

(фамилия и инициалы оператора)