



Администрация городского округа
город Нововоронеж

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 29.03.2019г.

г.Нововоронеж

№ 44-р

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

В целях оптимизации правовых актов администрации городского округа город Нововоронеж, на основании распоряжения администрации городского округа город Нововоронеж от 21.03.2019 №49-л «Об исполнении обязанностей», руководствуясь ст.ст. 3,43,46 Устава городского округа город Нововоронеж,

1. Внести в распоряжение администрации городского округа город Нововоронеж от 03.11.2016 № 136-р «Об организации работы телефона «горячей линии» для приема сообщений граждан» следующие изменения:

1.1. Порядок работы телефона "горячей линии" для приема запросов в устной форме и сообщений граждан и юридических лиц изложить в редакции согласно приложению к настоящему распоряжению.

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

И.о. главы администрации



С.В. Попов

Приложение
к распоряжению администрации
городского округа город Нововоронеж
от 29.07.2019г № _____

**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 - запрос 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;
номер телефона, на который поступил запрос;
контактные данные (при необходимости обратной связи);
наименование органа власти, который по мнению заявителя имеет отношение к решению его устного запроса;
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 контактные данные.

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 или анализу.

7. Информация не предоставляется в случае, если:

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

б) не сообщаются контактные данные по которым 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.

8. Сообщения, требующие принятия мер администрацией города, направляются в соответствующие структурные подразделения по компетенции.

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)

Контактные данные заявителя : _____

(номер телефона заявителя/факс, адрес электронной почты)

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)