

Глава  
городского округа Котельники  
Московской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

30.09.2020 № 741-ПГ

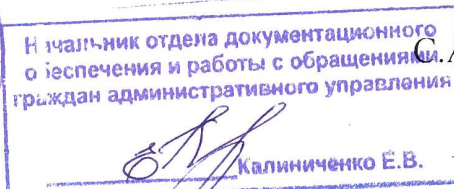
г. Котельники

Об организации работы «Горячая линия Главы городского округа Котельники Московской области»

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом городского округа Котельники Московской области, распоряжением главы городского округа Котельники Московской области от 03.07.2019 № 495-РГ «О создании и организации работы «Муниципального центра управления регионом» городского округа Котельники», в целях обеспечения гражданам экстренной помощи по вопросам жизнедеятельности в городском округе Котельники Московской области, постановляю:

1. Утвердить положение о порядке работы «Горячая линия Главы городского округа Котельники Московской области» (приложение).
2. Телефон «Горячая линия Главы городского округа Котельники Московской области» с номером 8-495-554-21-15. График работы горячей линии ежедневно с понедельника по четверг с 09:00 до 18:00, пятница с 09:00 до 17:00.
3. Отделу информационного обеспечения управления внутренней политики МКУ «Развитие Котельники» обеспечить официальное опубликование настоящего постановления в газете «Котельники Сегодня» и размещение на Интернет-портале городского округа Котельники Московской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
4. Ответственным за исполнением настоящего постановления назначить заместителя главы администрации городского округа Котельники Московской области А.В. Чуприна.
5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава городского округа



С.А. Жигалкин

003655

Приложение  
УТВЕРЖДЕНО  
постановлением главы  
городского округа Котельники  
Московской области  
от «30» 09 2020 № 741-ПГ

**Положение  
о порядке работы «Горячая линия Главы городского округа Котельники  
Московской области»**

**1. Общие положения.**

1. Настоящее положение устанавливает порядок организации и работы системы горячей линии Главы городского округа Котельники Московской области (далее – «Горячая линия») по приёму, регистрации заявлений, жалоб, обращений, предложений граждан (далее – обращения) и оказанию экстренной помощи. «Горячая линия» создается с целью наиболее быстрого реагирования на обращения граждан, зарегистрированных и (или) проживающих на территории городского округа Котельники Московской области.

2. Оказание гражданам, обратившимся по телефону «Горячая линия», консультативной помощи и предоставление справочной информации осуществляется бесплатно.

3. В своей деятельности система взаимодействует со структурными подразделениями администрации городского округа Котельники Московской области (далее – администрация) и Муниципальным центром управления регионом городского округа Котельники Московской области (далее – МЦУР).

4. Для осуществления деятельности Глава городского округа Котельники Московской области постановлением назначает ответственных сотрудников за работу «Горячая линия» по приему телефонных звонков от граждан.

5. Номер телефона «Горячая линия» 8-495-554-21-15.

6. График работы «Горячая линия»: ежедневно с понедельника по четверг с 09:00 до 18:00, пятница с 09:00 до 17:00.

7. Информация о порядке работы «Горячая линия» размещается в газете «Котельники Сегодня», на официальном сайте администрации городского округа Котельники Московской области <http://kotelniki.mosreg.ru/> в сети интернет.

8. Поступившая от граждан информация в течение одного часа обрабатывается и передается в структурное подразделение администрации,

МЦУР и (или) иное учреждение (предприятие) для рассмотрения и разрешения по существу.

9. В течение суток после обращения принимаются соответствующие меры, о чем уведомляется заявитель.

10. В случае если вопрос является сложным, соответствующий ответственный сотрудник запрашивает дополнительную информацию, документы по обращению.

11. Срок решения вопроса не должен превышать 30 дней.

12. Ответ может быть представлен как в устной форме, так и в письменной.

## **2. Цели и задачи «Горячая линия».**

1. Основными целями и задачами работы «Горячая линия» являются:

- 1) Экстренная помощь населению;
- 2) Обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения поступающей информации;
- 3) Своевременная обработка и направление телефонных сообщений для рассмотрения Главе городского округа Котельники Московской области;
- 4) Вовлечение граждан в жизнь муниципалитета.

## **3. Порядок работы «Горячей линии».**

1. Все поступающие обращения подлежат занесению в журнал регистрации согласно приложению к настоящему положению.

2. Журнал регистрации содержит в себе следующие сведения:

- 1) порядковый номер поступившего обращения;
- 2) дата и время принятия обращения;
- 3) фамилия и инициалы ответственного лица, принявшего обращение;
- 4) фамилия, имя, отчество гражданина, позвонившего на «Горячая линия»;
- 5) адрес, номер телефона гражданина, позвонившего на «Горячая линия»;
- 6) краткое содержание обращения;
- 7) дата и время передачи обращения в соответствующее подразделение, службу и иное учреждение, организацию;
- 8) фамилия, имя и отчество лица, принявшего обращение для дальнейшей проверки и предоставления ответа.
- 9) отметка о принятых решениях (мерах).

В случае если гражданин отказался назвать указанные в подпунктах 4 и 5 настоящего пункта сведения, об этом делается отметка при регистрации обращения в журнале, такое обращение рассмотрению не подлежит. Анонимные звонки регистрации не подлежат.

3. Обращение, в течение одного часа передается в МЦУР и структурное подразделение администрации по компетенции.

4. Ответ предоставляется заявителю в течение 24 часов с момента поступления обращения, но не позднее 30 дней с момента поступившего обращения.

5. Ответственное лицо, которое работает с поступающей информацией, полученное по «Горячая линия», несет персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

