



## **АДМИНИСТРАЦИЯ ПОСЕЛЕНИЯ «МОСРЕНТГЕН» В ГОРОДЕ МОСКВЕ РАСПОРЯЖЕНИЕ**

**От 02.11. 2015 г. № 185-р/о**

**«Об организации работы телефонной «Горячей линии» в администрации поселения «Мосрентген»**

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Законом города Москвы от 06.11.2002 года «О местном самоуправлении в городе Москве», Уставом поселения «Мосрентген» в городе Москве, поручить:

1. Заместителю главы администрации поселения «Мосрентген» Яровой Н.С. организовать работу телефонной «Горячей линии» в администрации поселения для связи населения и юридических лиц с главой администрации поселения «Мосрентген» Новомосковского административного округа города Москвы.

2. Утвердить Регламент «телефонной «Горячей линии» (приложение №1).

3. Назначить Уполномоченным лицом администрации поселения «Мосрентген», участвующим в процессе принятия и регистрации обращений, поступающих на «Горячую линию» главного специалиста отдела организационной и социальной работы Поливанову Л.О. На период временного отсутствия Поливановой Л.О. прием звонков, поступающих на «Горячую линию» осуществляют: ведущие специалисты отдела организационной и социальной работы Иванова Е.П. и Худова Т.А.

4. Общий контроль за организацией работы телефонной «Горячей линии» возложить на начальника отдела организационной и социальной работы администрации Волокитину Е.С.

5. Распоряжение администрации поселения «Мосрентген» от 08.04.2014 № 50-р/о признать утратившим силу.

6. Отделу организационной и социальной работы администрации поселения «Мосрентген» (Волокитиной Е.С.) организовать размещение номера телефона «Горячей линии» и режим ее работы на информационных стендах, в СМИ поселения: в газете «Мосрентген», на официальном сайте органов местного самоуправления поселения «Мосрентген», сайте газеты

поселения «Мосрентген», в информационной телекоммуникационной сети Интернет.

7. Контроль за исполнением распоряжения возложить на заместителя главы администрации Яровую Наталью Сергеевну.

**Исполняющий обязанности  
главы администрации**

**А.В. Фиронов**

Разослать: в дело – 1 экз., заместителям главы администрации, начальникам структурных подразделений, Волокитиной Е.С., Поливановой Л.О., Ивановой Е.П., Худовой Т.А., в отдел организационной и социальной работы, в Организационное Управление Префектуры ТиНАО, в Прокуратуру НАО города Москвы

**Р е г л а м е н т**  
**телефонной «Горячей линии» в администрации**  
**поселения «Мосрентген» Новомосковского административного**  
**округа города Москвы**

**1. Общие положения**

1.1 Регламент «телефонной «Горячей линии» в администрации «Мосрентген» Новомосковского административного округа города Москвы (далее администрация поселения «Мосрентген») разработан в целях установления порядка работы с устными обращениями граждан и юридических лиц, поступающими на телефонную «Горячую линию» в администрацию поселения «Мосрентген» по телефону: 8 (495) 645 38 40.

1.2 «Телефонная «Горячая линия» в администрации поселения «Мосрентген» - канал связи с гражданами и юридическими лицами, созданный в целях повышения качества оказываемых муниципальных услуг (далее - «Горячая линия»).

1.3 Основными задачами «Горячей линии» являются:

- обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения обращений граждан и юридических лиц, поступающих на «Горячую линию»;
- анализ обращений, поступающих на «Горячую линию»;
- организация освещения работы «Горячей линии» в СМИ и на официальном сайте органов местного самоуправления поселения «Мосрентген», сайте газеты поселения «Мосрентген».

1.4 Информация о «Горячей линии» размещается на уличных информационных стендах, стендах в здании администрации поселения «Мосрентген», в СМИ и на официальном сайте органов местного самоуправления поселения «Мосрентген», сайте газеты поселения «Мосрентген», в информационной телекоммуникационной сети Интернет.

1.5 Прием обращений граждан и юридических лиц, поступивших на телефон «Горячей линии», осуществляется:

Уполномоченным лицом администрации поселения «Мосрентген» с понедельника по четверг с 9.00 до 18.00, в пятницу с 9.00 до 17.00.

**2. Порядок работы с устными обращениями граждан и**  
**юридических лиц поступающими на «Горячую линию»**

2.1 Уполномоченное лицо администрации поселения «Мосрентген» принимает устные обращения граждан и юридических лиц, поступившие на «Горячую линию», путем записи в Журнал учета обращений граждан и юридических лиц, поступающих на «Горячую линию».

2.2 При ответе на телефонные звонки Уполномоченный сотрудник обязан:

назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность;

1

сообщить гражданину (представителю юридического лица), что конфиденциальность переданных им сведений гарантируется;

предложить гражданину (представителю юридического лица) назвать свои фамилию, имя, отчество (для юридического лица организационно-правовую форму и наименование), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, номер телефона для связи;

предложить гражданину (представителю юридического лица) изложить суть вопроса.

2.3 Анонимные обращения не рассматриваются.

2.4 Информация о гражданине или юридическом лице, обратившемся по телефону «Горячей линии», его телефон или адрес, содержание сообщения заносятся Уполномоченным сотрудником в Журнал учета обращений, поступающих на «Горячую линию».

2.5 Регистрация обращений граждан и юридических лиц, поступивших в рабочее время на «Горячую линию», осуществляется в день поступления и оформляется на бумажном носителе, по форме, установленной Регламентом (приложение 1).

2.6 Прошедшие регистрацию обращения направляются Главе администрации поселения «Мосрентген» для дачи поручений, после чего передаются исполнителю в порядке, установленном для письменных обращений граждан и юридических лиц.

2.7 Обращения, поступившие на «Горячую линию», рассмотрение которых не входит в компетенцию администрации поселения «Мосрентген», направляются в соответствующие органы в порядке и сроки, установленные действующим законодательством, о чем гражданин или юридическое лицо письменно уведомляется.

2.8 Уполномоченный сотрудник администрации поселения «Мосрентген», участвующий в процессе принятия и регистрации обращений, поступающих на «Горячую линию», несет ответственность за сохранность информации об обращениях и за оперативное представление необходимой информации о них кругу лиц, имеющих право на ее получение.

### **3. Исполнение и контроль исполнения устных обращений граждан и юридических лиц**

3.1 Исполнение и контроль исполнения обращений граждан и юридических лиц, поступивших на «Горячую линию», осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Регламентом администрации поселения «Мосрентген» и настоящим Регламентом.

3.2 Обращения граждан и юридических лиц, содержащие необходимые данные, указывающие на наличие события административного правонарушения, в соответствии со ст. 28.1 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, являются поводом к возбуждению дела об административном правонарушении.

2

#### **4. Статистика устных обращений граждан и юридических лиц, поступивших на «Горячую линию»**

4.1 Уполномоченный сотрудник проводит анализ обращений, (приложение 2) и представляет ежемесячный отчет главе администрации поселения «Мосрентген».

4.2 Уполномоченный сотрудник проводит анализ обращений и представляет ежегодный отчет главе администрации поселения «Мосрентген» (приложение 3).

**Заместитель главы  
администрации**

**Н.С. Яровая**



Резолюция главы администрации

---

---

---

---

**Администрация поселения «Мосрентген»  
Новомосковского административного округа  
города Москвы**

**Сообщение об обращении гражданина или юридического лица,  
поступившего на «Горячую линию»**

Дата: \_\_\_\_\_

Время: \_\_\_\_\_

Регистрационный номер: \_\_\_\_\_

**Фамилия, имя, отчество:** \_\_\_\_\_

**Телефон:** \_\_\_\_\_

**Адрес места расположения:** \_\_\_\_\_

**Категория граждан:** \_\_\_\_\_

**Вид обращения** \_\_\_\_\_

**Категория вопроса:** \_\_\_\_\_

Содержание сообщения:

---

---

---

Должность, ФИО уполномоченного сотрудника, принявшего обращение:

---

**Заместитель главы  
администрации**

\_\_\_\_\_

Передано исполнителю (лям): \_\_\_\_\_

ФИО ответственного лица

Дата: \_\_\_\_\_

Отметка об ответе заявителю: \_\_\_\_\_

Отметка о снятии с контроля: \_\_\_\_\_

**Заместитель главы  
администрации**

**Н.С. Яровая**







