

МЭРИЯ ГОРОДА МАГАДАНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 25 октября 2013 г. № 4658

О внесении изменений в постановление мэра города Магадана от 14.07.2006 № 1268 «Об организации порядка работы телефонной «прямой линии» при мэрии города Магадана» (в редакции постановления мэра города Магадана от 01.02.2007 № 179)

В целях совершенствования организации работы телефонной «прямой линии» при мэрии города Магадана, руководствуясь статьями 35.2, 45 Устава муниципального образования «Город Магадан», мэрия города Магадана постановляет:

1. Внести следующие изменения в постановление мэра города Магадана от 14.07.2006 № 1268 «Об организации порядка работы телефонной «прямой линии» при мэрии города Магадана» (в редакции постановления мэра города Магадана от 01.02.2007 № 179):

1.1. Пункт 4 изложить в следующей редакции:

«4. Отделу документационного обеспечения мэрии города Магадана:

4.1. Осуществлять решение организационно-технических вопросов по работе телефонной «прямой линии».

4.2. По итогам каждого месяца, квартала, года проводить анализ телефонных обращений граждан, информацию предоставлять мэру города Магадана.».

1.2. Изложить Порядок работы телефонной «прямой линии» в новой редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Постановление мэра города Магадана от 01.02.2007 № 179 «О внесении изменений в постановление мэра города Магадана от 14.07.2006 № 1268 «Об организации порядка работы телефонной «прямой линии» при мэрии города Магадана» считать утратившим силу.

3. Опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации, разместить на официальном сайте мэрии города Магадана в сети Интернет.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя мэра, руководителя аппарата мэрии города Магадана Вебер В.В.

И.о. мэра города Магадана
Ю.Ф.ГРИШАН

ПОРЯДОК
работы телефонной «прямой линии» при мэрии города Магадана

1. Для работы телефона «прямой линии» в здании мэрии города Магадана, в кабинете 103 выделяется линия телефонной связи с городским абонентским номером: 62-50-65.

2. Телефон «прямой линии» работает в понедельник, среду, пятницу с 14.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней.

3. Для организации работы телефонной «прямой линии» при мэрии города Магадана разрабатывается график приема устных обращений граждан (далее - график).

4. Прием обращений граждан на телефон «прямой линии» осуществляется должностными лицами мэрии города Магадана, ее отраслевых (функциональных) органов (далее - уполномоченные лица), согласно утвержденному графику.

5. График работы уполномоченных лиц составляется на месяц, утверждает заместителем мэра, руководителем аппарата мэрии города Магадана, рассылается должностным лицам, принимающим участие в дежурстве, и через средства массовой информации доводится до сведения жителей города Магадана не позднее чем за неделю до начала следующего месяца. А также размещается на официальном сайте мэрии города Магадана, информационных стендах.

6. Изменения в графике возможны только в исключительных случаях по согласованию с заместителем мэра, руководителем аппарата мэрии города Магадана.

7. Сообщения, поступившие на телефон «прямой линии», фиксируются с применением технических средств.

8. Анонимные сообщения, а также сообщения с отсутствием контактных данных граждан не рассматриваются.

9. В случае если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит регистрации и направлению в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

10. При поступлении обращения о чрезвычайной или аварийной ситуации уполномоченные лица незамедлительно передают такую информацию в Единую дежурную диспетчерскую службу муниципального казенного учреждения «Управление по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям мэрии города Магадана» для принятия соответствующих мер реагирования.

11. В случае поступления на телефон «прямой линии» обращения, в котором гражданин использует нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, уполномоченное лицо вправе отказать в регистрации обращения и остановить разговор.

12. Если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно по существу поставленных вопросов. В журнале регистрации обращений делается соответствующая отметка.

13. По поступившим обращениям, требующим оперативного решения, меры принимаются незамедлительно.

14. Поступающие обращения, требующие разрешения должностными лицами мэрии города Магадана, ее отраслевых и территориальных органов, муниципальных учреждений или предприятий, фиксируются в соответствующем журнале с одновременным заполнением контрольно-регистрационной карточки и принимаются к рассмотрению.

Согласно Федеральному закону от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» учитывается устное согласие заявителя для возможности обработки персональных данных, указанных им по телефону «прямой линии».

Уполномоченное лицо при принятии сообщений предлагает заявителю сообщить:

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, номер контактного телефона (при наличии);
- содержание обращения;
- иную справочную информацию, которая имеет существенное значение для решения поставленного вопроса.

15. Контрольно-регистрационная карточка не позднее следующего рабочего дня после дня ее заполнения направляется на рассмотрение мэру

города Магадана или его заместителю, курирующему данное направление, далее согласно резолюции направляется на рассмотрение исполнителю.

В целях обеспечения оперативности контрольно-регистрационные карточки могут быть переданы ответственным лицам по электронной почте или факсом.

16. Обращения граждан, поступившие на телефон «прямой линии», рассматриваются в течение 10 рабочих дней со дня поступления контрольно-регистрационной карточки на исполнение. Копия ответа заявителю направляется в сектор по работе с обращениями граждан отдела документационного обеспечения мэрии города Магадана.

17. В случаях, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления, должностных лиц, либо требует дополнительной проверки изложенных в нем фактов, обращение регистрируется и подлежит рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

18. Обращение гражданина считается рассмотренным, если по всем поставленным в нем вопросам приняты исчерпывающие меры по разрешению затронутых в сообщении вопросов и заявителю дан ответ.

19. При поступлении обращений общего (справочного) характера по окончании дежурства в журнале регистрации обращений указывается количество и характер обращений.

20. Работники мэрии города Магадана несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных по телефону «прямой линии» сведений в соответствии с законодательством Российской Федерации.
