

Мэрия города Магадана

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 25.07.2016 № 2210
город Магадан

О внесении изменений в постановление мэра города Магадана от 14.07.2006 года № 1268 «Об организации порядка работы телефонной «прямой линии» при мэрии города Магадана»

В целях совершенствования организации работы телефонной «прямой линии» при мэрии города Магадана, руководствуясь статьями 35.1, 45 Устава муниципального образования «Город Магадан», мэрия города Магадана

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести следующие изменения в постановление мэра города Магадана от 14.07.2006 года № 1268 «Об организации порядка работы телефонной «прямой линии» при мэрии города Магадана»:

1.1. Пункт 4.2. изложить в новой редакции:

«4.2. По итогам каждого месяца, квартала, года проводить анализ телефонных обращений граждан, информацию предоставлять главе муниципального образования «Город Магадан», мэру города Магадана.».

1.2. Изложить Приложение № 1 в новой редакции согласно приложению.

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

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя мэра города Магадана Вебер В.В.

**Глава муниципального образования
«Город Магадан», мэр 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 102 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. В летний период допускается проведение телефонной «прямой линии» до двух раз в неделю: **понедельник, среду**.

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, утверждается заместителем мэра 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 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 дежурно-диспетчерскую службу муниципального образования «Город Магадан» 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 года № 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 главе муниципального образования «Город Магадан», 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 с последующей досылкой оригинала.

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 года № 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.
