**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ТЕНЬКИНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

**МАГАДАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

24.01.2017 № 17-па

п. Усть-Омчуг

# Об организации телефонной «Прямой линии»

# администрации Тенькинского городского округа

# Магаданской области

В целях обеспечения реализации прав граждан на обращения в администрацию Тенькинского городского округа Магаданской области, в соответствии с [Федеральным законом](garantF1://12046661.0) от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», администрация Тенькинского городского округа Магаданской области **п о с т а н о в л я е т:**

1. Организовать телефонную «Прямую линию» администрации Тенькинского городского округа Магаданской области.

2. Утвердить Положение о работе телефонной «Прямой линии» администрации Тенькинского городского округа Магаданской области согласно [приложению №1](#sub_1000) к настоящему постановлению.

3. Утвердить форму контрольно-регистрационной карточки обращений граждан по телефонной «Прямой линии» администрации Тенькинского городского округа Магаданской области согласно [приложению № 2](#sub_2000) к настоящему постановлению.

4. Отделу по организационному и информационному обеспечению администрации Тенькинского городского округа Магаданской области:

4.1. обеспечить ежемесячную разработку графика участия в работе телефонной «Прямой линии» работников администрации Тенькинского городского округа Магаданской области;

4.2. информировать граждан Тенькинского городского округа о графике работы «Прямой линии» администрации Тенькинского городского округа Магаданской области в средствах массовой информации и на официальном сайте муниципального образования «Тенькинский городской округ» Магаданской области.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

6. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию (обнародованию).

Глава Тенькинского городского округа И.С Бережной

Приложение № 1

Утверждено

постановлением администрации Тенькинского городского округа Магаданской области

24.01.2017 № 17-па

# Положение

# о работе телефонной «Прямой линии» администрации Тенькинского городского округа Магаданской области

1. Прием обращений по телефонной «Прямой линии» администрации Тенькинского городского округа Магаданской области осуществляется главой Тенькинского городского округа, заместителями главы администрации Тенькинского городского округа Магаданской области, управляющим делами, руководителями структурных подразделений администрации Тенькинского городского округа Магаданской области и их заместителями либо лицами, их заменяющими, еженедельно во вторник и четверг с 15.00 до 17.00, согласно утвержденному графику.

2. Для организации работы телефонной «Прямой линии» администрации Тенькинского городского округа Магаданской области (далее – телефонная «Прямая линия») отдел по организационному и информационному обеспечению администрации Тенькинского городского округа Магаданской области разрабатывает график приема устных обращений граждан (далее - график), который утверждается главой Тенькинского городского округа и рассылается должностным лицам, указанным в графике, и доводится до сведения жителей Тенькинского городского округа через средства массовой информации и путем размещения на официальном сайте муниципального образования «Тенькинский городской округ» Магаданской области.

3. Звонки, поступившие во время проведения телефонной «Прямой линии», записываются посредством технических средств, в случае необходимости осуществляется расшифровка записи поступивших обращений должностным лицом, ведущим прием. Должностным лицом, осуществляемым прием обращений, заполняется контрольно-регистрационная карточка, которая не позднее следующего рабочего дня после проведения телефонной «Прямой линии» передается в отдел по организационному и информационному обеспечению Магаданской области для регистрации и контроля.

4. Должностные лица, осуществляющие прием, должны неукоснительно соблюдать утвержденный график приема, определять исполнителя и срок рассмотрения обращений. При этом срок рассмотрения обращения не может быть более срока, установленного [Федеральным законом](garantF1://12046661.0) от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В случае, если поступившее обращение содержит вопрос, вне компетенции должностного лица, проводившего телефонную «Прямую линию», то заполненная контрольно-регистрационная карточка после ее регистрации передается главе Тенькинского городского округа для определения исполнителя и сроков рассмотрения обращения.

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

6. При необходимости продления срока выполнения поручения исполнитель обязан за 2 дня до истечения срока представить на имя главы Тенькинского городского округа служебную записку о продлении срока исполнения с указанием аргументированных причин продления срока исполнения, а также принятых конкретных мерах для выполнения поручения.

7. В тех случаях, когда заявитель не требует письменного ответа либо удовлетворен ответом должностного лица, принявшего обращение, указанным лицом делается соответствующая отметка в регистрационной карточке.

8. Техническое обеспечение работы телефонной «Прямой линии» осуществляет отдел по организационному и информационному обеспечению Магаданской области.

9. Ведение делопроизводства по результатам проведения телефонной «Прямой линии» осуществляется ответственными специалистами отдела по организационному и информационному обеспечению администрации Тенькинского городского округа Магаданской области и включает в себя:

- регистрацию обращения, позволяющей вести учет обращений граждан, поступивших по телефонной «Прямой линии», с указанием следующей информации: регистрационный номер, дата регистрации обращения, фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя, домашний адрес, контактный телефон, краткое содержание обращения, резолюция должностного лица, срок исполнения поручения по обращению;

- постановку на контроль обращения;

- снятие с контроля по итогам рассмотрения обращения.

10. По итогам каждого квартала, полугодия, года отделом по организационному и информационному обеспечению администрации Тенькинского городского округа Магаданской области проводится анализ телефонных обращений граждан, информация представляется главе Тенькинского городского округа.

11. Документы, связанные с телефонными обращениями граждан, хранятся в соответствии с правилами делопроизводства в администрации Тенькинского городского округа Магаданской области 3 года, а затем уничтожаются в установленном порядке.

12. Запрещается использование и распространение информации о персональных данных и частной жизни граждан, ставшей известной в связи с телефонными обращениями граждан.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение № 2

Утверждена

постановлением администрации Тенькинского городского округа Магаданской области

24.01.2017 № 17-па

(форма)

**Контрольно-регистрационная карточка обращений граждан по телефонной «Прямой линии» администрации Тенькинского городского округа Магаданской**

**Телефонная «Прямая линия»  
администрации Тенькинского городского округа**

**Магаданской области**

Карточка от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_

Должностное лицо, осуществляющее прием обращения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Фамилия И.О., должность)

По телефонной «Прямой линии» администрации Тенькинского городского округа Магаданской области обратился заявитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(Фамилия И.О. заявителя)

проживающий по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

адрес для направления ответа на обращение:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

номер телефона для контакта:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание обращения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Резолюция (содержание поручения с указанием исполнителя поручения и срока): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_