**А Д М И Н И С Т Р А Ц И Я**

**СРЕДНЕКАНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 25.02.2019 г. № 86-п

**О создании телефона «горячей линии» по вопросам в области защиты прав потребителей на территории муниципального образования «Среднеканский городской округ»**

В целях формирования условий, обеспечивающих последовательное повышение качества жизни населения Среднеканского городского округа, в соответствии с Постановлением Правительства Магаданской области от 20.12.2018 № 860-пп «Об утверждении программы Магаданской области «Обеспечение защиты прав потребителей Магаданской области на 2019-2021 годы», утвержденной постановлением Правительства Магаданской области от 20.12.2018 года № 860-пп,

**п о с т а н о в л я ю :**

1. Создать телефон «горячая линия», предназначенный для приема обращений граждан и физических лиц о фактах нарушения прав потребителей;

2. Определить:

2.1. Номер телефона «горячей линии» 8(41347) 9-44-46, установленный в Управлении экономики и развития Администрации Среднеканского городского округа (п.Сеймчан, ул.Ленина, д.9 каб. №11);

2.2 Время работы телефона «горячей линии» с 09:00 до 17:30 ежедневно, кроме выходных и праздничных дней;

2.3 Ответственным за обеспечение деятельности телефона «горячей линии» назначить заместителя руководителя Управления экономики и развития (Фадеева Л.А.);

3. Утвердить прилагаемый Регламент деятельности телефона «горячей линии» в Среднеканском городском округе;

4. Управлению экономики и развития:

4.1. Своевременно обрабатывать информацию, поступившую по телефону «горячей линии», а также направлять ее для рассмотрения в соответствующие органы;

4.2. Для учета обращений и контроля за качеством реагирования на обращения завести Журнал учета обращений на телефон «горячей линии»;

4.3. Один раз в квартал размещать информацию о результатах работы телефона «горячей линии» в газете Среднеканского городского округа «Новая Колыма. Вести» и на официальном сайте Среднеканского городского округа;

5. Управлению муниципальной службы и организационной работы внести изменения в должностную инструкцию лица, указанного в п.2.3. настоящего постановления;

6. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию в газете Среднеканского городского округа «Новая Колыма. Вести»;

7. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Администрации О.Н.Герасимова

*Исп. Фадеева Л.А.*

Приложение

к постановлению Администрации Среднеканского городского округа

от 25.02.2019г. № 86-п

Регламент

деятельности телефона «горячей линии» по вопросам

защиты прав потребителей в Среднеканском городском округе

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Регламент устанавливает порядок работы телефона «горячей линии» по вопросам защиты прав потребителей для приема обращений граждан и юридических лиц по фактам нарушения прав потребителей на территории муниципального образования «Среднеканский городской округ».

1.2. Телефон «горячей линии» предназначен для возможности обращения граждан и юридических лиц в Администрацию Среднеканского городского округа о фактах нарушения прав потребителей на территории муниципального образования «Среднеканский городской округ».

Информации, поступившей на телефон «горячей линии», обеспечивается конфиденциальный характер.

1.3. Основными задачами «горячей линии» являются:

а) выявление наиболее актуальных проблем в сфере защиты прав потребителей;

б) получение наиболее полной и достоверной информации о фактах нарушения прав потребителей на территории муниципального образования «Среднеканский городской округ»;

в) прием заявлений и предложений граждан и юридических лиц по вопросу пресечения негативных тенденций в сфере защиты прав потребителей;

г) повышение потребительской грамотности населения и хозяйствующих субъектов;

д) информирование граждан о механизмах реализации своих прав;

е) оперативное реагирование на факты нарушения прав потребителей на территории муниципального образования «Среднеканский городской округ», изложенных в обращениях граждан и юридических лиц.

1.4. Информация о функционировании и режиме работы телефона «горячей линии» доводится до сведения населения Среднеканского городского округа через средства массовой информации, путем размещения на официальном сайте муниципального образования http://admmosrednekan.ru/ в сети Интернет.

**2. Порядок работы телефона "горячей линии"**

1. Прием обращений граждан и юридических лиц на телефон «горячей линии» производится ежедневно с 09.00 до 17.30, кроме выходных и праздничных дней.
2. Обращения, поступающие по телефону «горячей линии», не относящиеся к сфере защиты прав потребителей, анонимные обращения (без указания фамилии гражданина, направившего обращение), а также обращения, не содержащие почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, регистрируются в Журнале, но не рассматриваются.
3. 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.
4. В случае поступления на телефон «горячей линии» обращения, в котором гражданин использует нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, уполномоченное лицо вправе отказать в регистрации обращения и остановить разговор.
5. Регистрация обращений на телефон «горячей линии», в срок не позднее 1 рабочего дня с момента поступления обращения, отражается в Журнале учета обращений на телефон «горячей линии» (далее - журнал), который прошивается, пронумеровывается и хранится в Управлении экономики и развития Администрации Среднеканского городского округа в течение трех лет со дня регистрации в нем последнего обращения.
6. Допускается ведение журнала в электронном виде при условии ежедневного сохранения дубликата информации на магнитном носителе и ежемесячной архивации на бумажном носителе.
7. В журнале указываются:
   1. порядковый номер поступившего обращения;
   2. дата и время принятия обращения;
   3. фамилия, имя, отчество, адрес, контактный телефон обратившегося гражданина либо реквизиты юридического лица;
   4. краткое содержание обращения.
8. Регистрации подлежат все обращения на телефон «горячей линии» по фактам нарушения прав потребителей.
9. По телефону «горячей линии» могут даваться консультации и разъяснения по поставленным вопросам, а также разъясняться возможность обращения в уполномоченный орган, прокуратуру или в суд.
10. В случае если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно по телефону «горячей линии» по существу поставленных вопросов. В Журнале учета обращений делается соответствующая отметка. В остальных случаях дается письменный ответ заявителю в течение 30 дней со дня его регистрации.
11. В исключительных случаях, а также в случае направления в иной государственный орган, орган местного самоуправления либо должностному лицу запросов, которыми испрашиваются документы и материалы, необходимые для рассмотрения поступившего обращения, Глава Администрации Среднеканского городского округа вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.
12. В случае, если обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления или должностного лица, оно направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.
13. Ответственное за обеспечение деятельности в Администрации Среднеканского городского округа телефона «горячей линии» лицо ежемесячно проводит подробный анализ поступивших обращений на телефон «горячей линии» и докладывает о результатах Главе Администрации.
14. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях.
15. Запрещается разглашение персональных данных, а также содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.
16. Обращение гражданина считается рассмотренным, если по всем поставленным в нем вопросам приняты исчерпывающие меры по разрешению затронутых в сообщении вопросов и заявителю дан ответ.
17. Муниципальные служащие Администрации Среднеканского городского округа несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных по телефону «горячей линии» сведений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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