**А Д М И Н И С Т Р А Ц И Я**

**СРЕДНЕКАНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

## \_02.03.2020\_ № 49-п

**п.Сеймчан**

**Об организации работы системы «горячей линии» по приему информаций о конфликтных ситуациях в сфере межнациональных и межконфессиональных отношений в муниципальном образовании «Среднеканский городской округ»**

В соответствии с Указом Президента РФ от 19 декабря 2012 г. N 1666 «О Стратегии государственной национальной политики Российской Федерации на период до 2025 года", в целях разработки и осуществление мер, направленных на укрепление межнационального и межконфессионального согласия, поддержку и развитие языков и культуры народов Российской Федерации, проживающих на территории городского округа, реализацию прав коренных малочисленных народов и других национальных меньшинств, обеспечение социальной и культурной адаптации мигрантов, профилактику межнациональных (межэтнических) конфликтов, в соответствии с п.п. 7.2 п.1 ст.16 Федерального закона от 06.10.2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления», руководствуясь методическими рекомендациями для муниципальных образований городских округов Магаданской области по организации деятельности в сфере межнациональных отношений по противодействию идеологии экстремизма и терроризма, утвержденными вице-губернатором Магаданской области 11.07.2019 года, постановлением Администрации Среднеканского городского округа от 01.04.2019 года № 108-п «Об утверждении Плана мероприятий по реализации в Среднеканском городском округе в 2019-2021 годах Стратегии государственной национальной политики Российской Федерации на период до 2025 года», Уставом муниципального образования «Среднеканский городской округ»

**п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить Порядок работы системы «горячей линии» по приему информации о конфликтных ситуациях в сфере межнациональных и межконфессиональных отношений в муниципальном образовании «Среднеканский городской округ», согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Определить контактный телефон управления экономики и развития Администрации Среднеканского городского округа 8(413-47) 9-48-35– телефоном системы «горячей линии» по приему информации о конфликтных ситуациях в сфере межнациональных и межконфессиональных отношений в муниципальном образовании «Среднеканский городской округ».

3. Управлению экономики и развития разместить информацию о функционировании и режиме работы системы «горячей линии» в газете Среднеканского городского округа «Новая Колыма. Вести» и на официальном сайте муниципального образования «Среднеканский городской округ».

4. Настоящее постановление подлежит опубликованию в газете Среднеканского городского округа «Новая Колыма. Вести».

5. Контроль за исполнением данного постановления оставляю за собой.

Глава Администрации О.Н. Герасимова

*Исп. Мельникова И.Д.*

|  |
| --- |
| Приложение  Утвержден  постановлением Администрации Среднеканского городского округа  от 02.03.2020№ \_49-п |

**П О Р Я Д О К**

**Работы системы «горячей линии» по приему информации о конфликтных ситуациях в сфере межнациональных и межконфессиональных отношений в муниципальном образовании «Среднеканский городской округ»**

**1. Общие положения**

1.1. Система «горячая линия» предназначена для приема информации о конфликтных ситуациях в сфере межнациональных и межконфессиональных отношений в муниципальном образовании «Среднеканский городской округ».

1.2. Система «горячая линия» представляет собой комплекс организационных мероприятий и технических средств, обеспечивающих гражданам возможность предоставлять информацию в сфере межнациональных и межконфессиональных отношений по телефону, по электронной почте, а также через официальный сайт муниципального образования «Среднеканский городской округ».

1.3. Система «горячая линия» функционирует в управлении экономики и развития Администрации Среднеканского городского округа, ответственным за организацию и проведение мониторинга межнациональных и межконфессиональных отношений и оперативного реагирования на проявления межнациональной и межконфессиональной напряженности на территории муниципального образования «Среднеканский городской округ» (далее - управление).

**II. Цели и основные задачи работы «горячей линии»**

2.1. Система «горячая линия» создана в целях:

- мониторинга ситуации в сфере межнациональных и межконфессиональных отношений на территории муниципального образования;

- вовлечения субъектов гражданского общества в реализацию национальной политики;

- содействия принятию мер, направленных на эффективное предупреждение конфликтных ситуаций в сфере межнациональных и межконфессиональных отношений в муниципальном образовании;

- формирования у населения Среднеканского района нетерпимости к негативным проявлениям в сфере межнациональных и межконфессиональных отношений;

- создания условий для выявления фактов конфликтных ситуаций в сфере межнациональных и межконфессиональных отношений.

2.2. Основными задачами системы «горячая линия» являются:

- обеспечение оперативного приема и рассмотрения информации в сфере межнациональных и межконфессиональных отношений;

- обработка и направление информации в сфере межнациональных и межконфессиональных отношений, для рассмотрения и принятия мер Главе Администрации Среднеканского городского округа;

- анализ информации в сфере межнациональных и межконфессиональных отношений, ее учет при разработке и реализации мероприятий в сфере межнациональных и межконфессиональных отношений.

**III. Порядок организация работы «горячей линии»**

3.1. Способы передачи сообщений на систему «горячая линия».

3.1.1. Прием информации, касающейся состояния сферы межнациональных и межконфессиональных отношений, по системе «горячая линия» осуществляется на телефонный аппарат, оснащенный функцией автоответчика, по номеру 8(413-47) 9-48-35, по адресу электронной почты уполномоченного органа: [econadm@online.magadan.su](mailto:econadm@online.magadan.su) или по адресу официального сайта: <http://admmosrednekan.ru/lobby/> .

3.1.2. Прием информации, касающейся состояния сферы межнациональных и межконфессиональных отношений на систему «горячая линия» осуществляется круглосуточно:

- в рабочие дни с 9:00 до 17:30 специалистами уполномоченного органа;

- в рабочие дни с 17:30 до 09:00, а также круглосуточно в выходные и нерабочие праздничные дни в режиме автоответчика.

3.2. Прием информации на систему «горячая линия» по телефону.

3.2.1. Информация о состоянии межнациональных и межконфессиональных отношений по системе «горячая линия» может передаваться в виде голосового сообщения на телефонный аппарат, оснащенный функцией записи на автоответчик.

3.2.2. В ходе телефонного звонка, принятого по системе «горячая линия», специалист управления обязан:

- указать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность;

- сообщить, что «горячая линия» работает исключительно для информирования о конфликтных ситуациях в сфере межнациональных и межконфессиональных отношений;

- предложить гражданину назвать фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, телефон;

- предложить гражданину изложить суть вопроса;

- сообщить гражданину, что конфиденциальность переданных им сведений гарантируется;

- соблюдать выдержку, тактичность и вежливость;

- обращаться к позвонившему по имени, имени и отчеству;

- не пытаться разубедить позвонившего;

- не высказывать гипотетических предположений;

- не комментировать ситуацию;

- не прерывать разговора до его полного окончания по инициативе звонящего;

- в заключение разговора поблагодарить позвонившего за звонок.

3.2.3. Гражданин, обратившийся на «горячую линию»:

- сообщает время, место совершения событий, побудивших к обращению на систему «горячая линия»;

- по желанию представляет свои ФИО, контактные данные;

- дает объективное описание события, избегая излишней эмоциональности;

- представляет иную информацию;

- проявляет тактичность и вежливость в ходе разговора;

- не использует ненормативную лексику при описании ситуации;

- не использует оскорбительные слова и выражения.

3.3. Прием информации на систему «горячая линия» по электронной почте.

3.3.1. Информация о возникающих и возникших конфликтных или иных негативных ситуациях в сфере межнациональных и межконфессиональных отношений может передаваться гражданами в виде текстового, аудио- или видеосообщения на адрес электронной почты: [econadm@online.magadan.su](mailto:econadm@online.magadan.su) или по адресу официального сайта: <http://admmosrednekan.ru/lobby/>.

3.3.2. Сообщения могут быть предоставлены в любом удобном для заявителя формате.

3.3.3. В целях ускорения и упрощения рассмотрения обращений заявителю рекомендуется указывать следующие сведения:

- дату и время нарушения/события, о котором идет речь в обращении, или временной период, в случае если нарушение имело повторяющийся/длящийся характер;

- краткое описание нарушения/события (в том числе конкретные существенные факты и обстоятельства, значимые подробности, возможные причины);

- возможные последствия нарушения/события и/или потенциальный ущерб от случившегося, который известен обратившемуся;

- сообщал ли обратившийся какую-либо информацию о нарушении кому-либо еще;

- при желании (для обратной связи) – персональные данные обратившегося: контактный номер телефона, ФИО.

3.3.4. Текстовые сообщения, направляемые на адрес электронной почты системы «горячая линия», создаются непосредственно в диалоговом окне или прикрепляемом документе в формате Word.

3.3.5. Аудио- и видеосообщения, направляемые на адрес системы «горячая линия», должны содержать соответствующие пояснения, а также возможные ссылки/указания на источники их получения.

3.4. Работа с анонимной информацией.

3.4.1. При обращении на «горячую линию» заявитель имеет право сохранять анонимность. Прием и обработка анонимной информации осуществляется в случае, если она содержит конкретные сведения о лицах, фактах, событиях, ситуациях, конфликтах, происшествиях или их признаках.

3.4.2. В случае если анонимная информация содержит сведения общего характера, а также несет заведомо ложный, оскорбительный характер, к рассмотрению и обработке она не принимается.

3.4.3. По факту поступления анонимной информации на систему «Горячая линия» может быть проведена служебная, в том числе межведомственная, проверка.

3.5. Фиксация, обработка и анализ информации, поступающей по системе «горячая линия».

3.5.1. Вся поступающая по системе «горячая линия» информация подлежит учету и анализу.

Учет и предварительная обработка информации о ситуации в сфере межнациональных и межконфессиональных отношений, поступившей на систему «горячая линия» в рабочее время, осуществляется принимающим ее специалистом управления.

Учет и предварительная обработка информации, поступившей по системе «горячая линия» после окончания рабочего дня, а также в выходные и нерабочие праздничные дни, а также в автоматическом режиме, осуществляется не позднее одного рабочего дня, следующего за ними.

3.5.2. Информация о состоянии межнациональных и межконфессиональных отношений, поступающая на систему «горячая линия», подлежит обязательной регистрации в течение 1 рабочего дня с момента ее поступления и вносится в журнал регистрации информации о конфликтных ситуациях в сфере межнациональных и межконфессиональных отношений по форме согласно приложению к настоящему Порядку.

3.5.3. Журнал регистрации информации ведется специалистом управления.

3.5.4. Информация в сфере межнациональных и межконфессиональных отношений, поступившая на «горячую линию», рассматривается в день ее поступления.

3.5.5. Полученная информация подлежит систематизации, направлению сведений Главе Администрации Среднеканского городского округа и, в случае необходимости, в соответствующий государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.6. Недопустимые цели использования системы «горячая линия».

3.6.1. Не допускается использование системы «горячей линии»:

- в иных служебных и личных целях;

- для распространения заведомо ложных сведений, клеветы и т.п.;

- для распространения информации рекламного характера, направления сведений, не относящихся непосредственно к задачам системы «горячей линии»;

- для иных аналогичных целей, противоречащих назначению «горячей линии».

3.7. Срок хранения записи информации в сфере межнациональных и межконфессиональных отношений, поступившей на систему «горячая линия», составляет три года, после чего она подлежит уничтожению.

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

|  |
| --- |
| Приложение  к Порядку работы системы «горячая линия» по приему информации о конфликтных ситуациях в сфере межнациональных и межконфессиональных отношений в муниципальном образовании «Среднеканский городской округ» |

Журнал

регистрации факта нарушения трудовых отношений в Среднеканском городском округе

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Дата** | **Время** | **Ф.И.О. сотрудника, принявшего информацию, подпись** | **Краткое содержание информации** | **Ф.И.О. заявителя (при наличии информации)** | **Адрес, телефон, электронная почта заявителя (при наличии информации)** | **Адрес электронной почты заявителя (устно по телефону, с автоответчика, по электронной почте)** | **Принятые меры** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

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