



РЕСПУБЛИКА КРЫМ  
АДМИНИСТРАЦИЯ  
ГОРОДА СУДАКА

## РАСПОРЯЖЕНИЕ

27 июня 2016 г.

№ 319-п

Об организации работы  
круглосуточной «горячей линии»

Во исполнение п. 18 поручения Главы Республики Крым С.В. Аксенова №01-62/177 от 27.06.2016г. (по итогам совещания с председателями советов и главами администраций городских округов, муниципальных районов и городских поселений Республики Крым в режиме видеоконференции 22.06.2016 года):

1. Организовать с 28.06.2016 года работу круглосуточной "горячей линии" администрации города Судак на период курортного сезона 2016 года .
2. Определить номер телефона круглосуточной «горячей линии» +7 (978) 041-68-00.
3. Утвердить порядок работы круглосуточной "горячей линии" (приложение 1).
4. Утвердить форму журнала регистрации сообщений, поступающих на круглосуточную «горячую линию» (приложение 2).
5. Назначить ответственным за обеспечение деятельности круглосуточной «горячей линии» руководителя аппарата администрации города Судак А.А. Бобоустоеву.
6. Обнародовать настоящее распоряжение на официальном сайте муниципального образования городской округ Судак Республики Крым в информационно-телекоммуникационной сети общего пользования Интернет по адресу: <http://sudak.rk.gov.ru> и в газете "Судакские вести".
7. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на руководителя аппарата администрации города Судак А.А. Бобоустоеву.

Глава администрации города Судак

  
В.Н. Серов



### Порядок работы круглосуточной "горячей линии"

1. Прием телефонных сообщений, поступающих на "горячую линию", осуществляется круглосуточно должностным лицом администрации города Судака (далее - администрация), согласно графика, утвержденного соответствующим распоряжением администрации. Начало работы с 8.00 часов.

2. Все сообщения, поступающие на круглосуточную «горячую линию», подлежат обязательной фиксации в журнале установленной формы.

3. Не принимаются к рассмотрению следующие сообщения:

- сообщения, в которых обжалуются судебные решения;
- по вопросам, не отнесенным к компетенции органов местного самоуправления. В данном случае ответственное должностное лицо администрации дает разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться;

- сообщения, которые сформулированы в грубой форме, содержащие ненормативную лексику.

4. Требования, предъявляемые к ведению телефонного разговора:

4.1. Должностное лицо администрации в начале разговора обязано представиться и предложить звонящему назвать свои фамилию, имя, отчество, контактный номер телефона (с целью осуществления обратной связи), почтовый адрес. Затем предложить изложить суть вопроса.

4.2. Информация, предоставляемая должностным лицом администрации, должна излагаться в сжатой форме, кратко, четко, доброжелательным тоном. Речь должна носить официально-деловой характер. Недопустимо употребление просторечий, междометий, односложных ответов. Телефонный разговор не должен прерываться отвлечением на другой звонок и другие обстоятельства. Рекомендуются категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации администрации города Судака.

4.3. В конце беседы необходимо сделать обобщение по представленной информации. Если необходимо, уточнить, понятна ли она, нуждается ли обратившийся в дополнительных разъяснениях. Если заявитель получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу рекомендуется вежливо закончить разговор. Первым трубку должен положить звонящий.

5. Рассмотрение сообщений:

- результатом рассмотрения сообщения может быть информация, устно предоставленная должностным лицом администрации, осуществляющим работу на круглосуточной «горячей линии»;

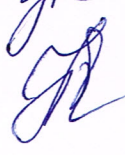
- если затронутый в сообщении вопрос требует дополнительной работы по его решению информация о поступившем сообщении передается соответствующим должностным лицам администрации города Судака или службам города согласно их компетенции. В таком случае заявитель ставится в известность о том, что о результатах и принятых мерах он будет проинформирован дополнительно в телефонном режиме.

6. С целью осуществления контроля за работой круглосуточной «горячей линии» руководитель аппарата администрации города Судака регулярно готовит сводную информацию о поступивших сообщениях и результатах их рассмотрения для информирования главы администрации города Судака.

Руководитель аппарата администрации города Судака

 А.А. Бобоустоева

Заместитель начальника отдела организационного  
обеспечения, делопроизводства, контроля и обращения граждан

 Н.В. Шульженко

**Журнал**  
**регистрации сообщений, поступающих на круглосуточную «горячую линию»**

<i>Дата и время начала работы должностного лица</i>	<i>ФИО, должность, подпись должностного лица</i>	<i>Время поступлен ия сообщения</i>	<i>ФИО заявителя адрес, контактный телефон</i>	<i>Краткое содержание сообщения</i>	<i>Принятые меры</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>

Руководитель аппарата администрации города Судака



А.А. Бобоустоева

Заместитель начальника отдела организационного  
обеспечения, делопроизводства, контроля и обращения граждан



Н.В. Шульженко