**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ БОДАЙБИНСКИЙ РАЙОН**

**АДМИНИСТРАЦИЯ КРОПОТКИНСКОГО**

**ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**«25» декабря 2018 г. п. Кропоткин № 143-п**

О создании телефона «горячая линия» по вопросам

перехода на новую систему обращения с ТКО

на территории Кропоткинского городского поселения

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», в целях предоставления своевременной консультативной помощи населению по вопросам перехода на новую систему обращения с ТКО, руководствуясь Уставом Кропоткинского муниципального образования, администрация Кропоткинского городского поселения **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Осуществлять прием обращений граждан по телефону «горячая линия» 89500999782 ежедневно с 08:00 до 16:00 часов, кроме праздничных и выходных дней.

2. Утвердить Положение о порядке работы телефона «горячая линия» администрации Кропоткинского городского поселения (приложение).

3. Ответственным за работу телефона «горячая линия» назначить Полончук С.В.- главного специалиста по закупкам администрации Кропоткинского городского поселения.

4. Настоящее постановление вступает в силу с момента подписания и подлежит размещению на официальном сайте администрации Кропоткинского городского поселения в сети Интернет по адресу: [www.администрация-кропоткин.рф](http://www.администрация-кропоткин.рф).

5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

И.о. главы Кропоткинского

муниципального образования Н.А. Кулямина

Приложение

к постановлению администрации

Кропоткинского городского поселения

от 25.12.2018 г. № 143-п

**Положение**

**о порядке работы телефона «горячая линия»**

**администрации Кропоткинского городского поселения**

Настоящее Положение призвано обеспечить эффективные связи администрации Кропоткинского городского поселения с населением и организациями, осуществляющими свою деятельность на территории поселения, в целях предоставления своевременной консультативной помощи по вопросам перехода на новую систему обращения с твердыми коммунальными отходами.

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение регламентирует порядок организации работы телефона «горячая линия»: прием, регистрацию и учет поступивших вопросов.

1.2. Телефон «горячая линия» - одна из форм работы администрации Кропоткинского городского поселения, направленная на взаимодействие с населением, организациями, осуществляющими свою деятельность на территории Кропоткинского городского поселения, создания дополнительных условий для предоставления своевременной консультации по вопросам перехода на новую систему обращения с твердыми коммунальными отходами.

1.3. О функционировании телефона «горячая линия», целях его организации и правилах приема обращений от населения Кропоткинского городского поселения и организаций, осуществляющих свою деятельность на территории поселения, информация размещается на официальном сайте Администрации Кропоткинского городского поселения.

1.4. Ответственное должностное лицо:

1.4.1. Своевременно обрабатывает поступившую информацию по телефону «горячая линия»;

1.4.2. Осуществляет своевременное рассмотрение вопросов, поступивших по телефону «горячая линия»;

1.4.3. Несет персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных по телефону «горячая линия» сведений.

1.5. Для работы телефона «горячая линия» в администрации Кропоткинского городского поселения выделяется линия телефонной связи с абонентским номером 89500999782.

2. Порядок работы

2.1. Прием обращений граждан по телефону «горячая линия» администрации Кропоткинского городского поселения осуществляется с 08:00 до 16:00 часов ежедневно, кроме праздничных и выходных дней, по телефону 89500999782

3. Учет обращений граждан по телефону «горячая линия»

3.1. Для учета обращений по телефону «горячая линия» и контроля за качеством реагирования на поступившие вопросы, специалистом заводится журнал учета обращений граждан по телефону «горячая линия» Администрации Кропоткинского городского поселения.

3.2. Журнал хранится в служебном кабинете специалиста, где расположен телефон «горячей линии», по которому ведется прием обращений граждан.

Страницы журнала учета обращений граждан должны быть пронумерованы, прошнурованы иметь следующие графы:

а) порядковый номер поступившего вопроса;

б) дата и время поступления вопроса;

в) фамилия, имя, отчество, домашний адрес и номер телефона заявителя;

г) краткое содержание вопроса;

д) отметка о результатах разрешения поступившего вопроса.

3.3. Заполнение журнала осуществляет специалист по мере поступления звонков по телефону «горячая линия». В случае поступления анонимного звонка пункт «в» не заполняется.

3.4. Решение по поступившему вопросу заносится в журнал.

3.5. Специалист ставит отметку в журнале учета вопросов по переходу на новую систему обращения с твердыми коммунальными отходами, об исполнении и о результатах работы по поступившим вопросам по телефону «горячая линия».