Муниципальное образование
«Город Биробиджан»
Еврейской автономной области

МЭРИЯ ГОРОДА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

26.07.2016 № 2244

г. Биробиджан

Об утверждении Положения по учету, систематизации и обобщению сообщений, поступивших на телефон «горячей линии» мэрии города, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер в мэрии города муниципального образования «Город Биробиджан» Еврейской автономной области

В соответствии с Уставом муниципального образования «Город Биробиджан» Еврейской автономной области мэрия города
ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемое Положение по учету, систематизации и обобщению сообщений, поступивших на телефон «горячей линии» мэрии города, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер в мэрии города муниципального образования «Город Биробиджан» Еврейской автономной области.

2. Опубликовать настоящее постановление в «Муниципальной информационной газете».

3. Настоящее постановление вступает в силу через один день после дня его официального опубликования.

Мэр города Е.В. Коростелев

УТВЕРЖДЕНО
Постановлением мэрии города
от 26.07.2016 № 2244

Положение
по учету, систематизации и обобщению сообщений, поступивших на телефон «горячей линии» мэрии города, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер в мэрии города муниципального образования «Город Биробиджан» Еврейской автономной области

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение по учету, систематизации и обобщению сообщений, поступивших на телефон «горячей линии» мэрии города, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер в мэрии города муниципального образования «Город Биробиджан» Еврейской автономной области (далее – Положение) разработано с целью обеспечения единого подхода к учету, систематизации и обобщению сообщений, поступивших на телефон «горячей линии» мэрии города, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер.

1.2. Целями организации работы телефона «горячей линии» мэрии города (далее – «горячая линия») являются оперативное решение вопросов жизнеобеспечения жителей муниципального образования «Город Биробиджан» Еврейской автономной области и установление эффективного механизма взаимодействия мэрии города муниципального образования «Город Биробиджан» Еврейской автономной области (далее – мэрия города) с жителями муниципального образования «Город Биробиджан» Еврейской автономной области.

1.3. Информация о функционировании и режиме работы «горячей линии» доводится до сведения жителей муниципального образования «Город Биробиджан» Еврейской автономной области через средства массовой информации, путем размещения на официальном интернет-сайте органов местного самоуправления муниципального образования «Город Биробиджан» Еврейской автономной области (www.biradm.ru) и информационных стендах.

1.4. В ходе работы с сообщениями, поступившими на «горячую линию», осуществляется обработка персональных данных физических лиц в соответствии с законодательством.

2. Основные задачи

Основными задачами работы «горячей линии» являются:

2.1. Организация централизованного сбора и учета сообщений, поступивших на «горячую линию».

2.2. Обеспечение обратной связи с жителями муниципального образования «Город Биробиджан» Еврейской автономной области.

2.3. Оперативное решение личных и общественных проблем жителей муниципального образования «Город Биробиджан» Еврейской автономной области.

2.4. Проведение анализа поступивших сообщений и информирование мэра города с целью использования при подготовке и принятии обоснованных управленческих решений.

3. Организация деятельности «горячей линии»

3.1. Прием сообщений, поступивших на «горячую линию», осуществляется в режиме автоответчика.

3.2. При обработке полученной информации с целью защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним обязательно использование средств защиты информации (наушники).

3.3. Учет, систематизация и обобщение сообщений, поступивших на «горячую линию», осуществляется организационно-контрольным управлением мэрии города, техническое сопровождение – отделом по информатизации и автоматизации оказания муниципальных услуг мэрии города.

3.4. Аппарат телефона «горячей линии» установлен в приемной мэра города, расположенной по адресу: г. Биробиджан, ул. Ленина, 29, каб. № 301, телефон «горячей линии»: 8(42622) 4 10 10.

3.5. Учет, систематизация и обобщение сообщений, поступивших на «горячую линию», ведется в системе электронного документооборота.

3.6. Круглосуточно (в том числе в нерабочие часы, праздничные и выходные дни) обработка сообщений, поступивших на «горячую линию», осуществляется диспетчерами единой дежурно-диспетчерской службы муниципального образования «Город Биробиджан» Еврейской автономной области в соответствии с заключенным соглашением.

3.7. При обработке сообщений, поступивших на «горячую линию», фиксируются фамилия, имя, отчество позвонившего, адрес, телефон, суть вопроса. Данная информация регистрируется в системе электронного документооборота в течение суток с момента её поступления.

3.8. В случае, если в сообщении, поступившем на «горячую линию», содержится нецензурная брань, оскорбления в адрес органа власти, информация не регистрируется в системе электронного документооборота.

3.9. Зарегистрированные сообщения, поступившие на «горячую линию», исходя из их содержания, направляются на рассмотрение мэру города или первым заместителям главы мэрии города, заместителям главы мэрии города в соответствии с распределением их обязанностей.

Указания по исполнению сообщений, поступивших на «горячую линию», даются в форме резолюции на регистрационной карточке и включают последовательно фамилию исполнителя (соисполнителей),

содержание поручения, срок исполнения, подпись, дату написания резолюции.

Сообщения, поступившие на «горячую линию», без указания конкретной даты исполнения подлежат исполнению в срок не более 30-ти календарных дней.

3.10. В случае если сообщение, поступившие на «горячую линию», направлено в структурное подразделение мэрии города не по принадлежности, по мнению его руководителя, он в срок не позднее 2-х дней со дня получения документа обязан обратиться к должностному лицу, наложившему соответствующую резолюцию, с информацией о том, куда (кому), по его мнению, следует направить данное сообщение, поступившие на «горячую линию».

3.11. Руководители структурного подразделения мэрии города, являющиеся соисполнителями по рассмотрению сообщений, поступивших на «горячую линию», не позднее 7 рабочих дней до истечения срока исполнения поручения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы.

3.12. Сообщения, поступившие на «горячую линию», содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию мэрии города, направляются с сопроводительным письмом, подписанным начальником организационно-контрольного управления мэрии города, в соответствующие органы государственной власти Еврейской автономной области, органы местного самоуправления муниципальных образований Еврейской автономной области или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Одновременно гражданину направляется подписанное начальником организационно-контрольного управления мэрии города уведомление о том, куда перенаправлено его сообщение.

3.13. После наложения резолюций сообщения, поступившие на «горячую линию», возвращаются в организационно-контрольное управление мэрии города для внесения в систему электронного документооборота содержания резолюции и передачи непосредственным исполнителям.

3.14. Сообщения, поступившие на «горячую линию», не требующие дополнительной проверки либо решенные оперативно, снимаются с контроля должностным лицом, наложившим резолюцию, в случае его отсутствия – лицом, его замещающим. Ответ может быть дан устно по существу поставленных вопросов.

3.15. Ответы на сообщения, поступившие на «горячую линию», подписывает должностное лицо, наложившее резолюцию, в случае его отсутствия – лицо, его замещающее.

3.16. В случае (согласно резолюции) направления ответа автору сообщения, поступившего на «горячую линию», указывается, что сообщение, поступившее на «горячую линию», рассмотрено по поручению мэра города.

3.17. Ответы авторам сообщений, поступивших на «горячую линию», ответы на поручения о рассмотрении обращений граждан печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Правилами оформления документов в мэрии города.

3.18. Подготовленные для отправки документы регистрируются в системе электронного документооборота и отправляются через почтовое отделение связи организационно-контрольным управлением мэрии города.

4. Заключительные положения

4.1. Ежемесячно организационно-контрольное управление мэрии города проводит анализ сообщений, поступивших на «горячую линию», информирует мэра города о количестве, характере и причинах поступивших сообщений на «горячую линию», результатов их рассмотрения и принятых по ним мер в мэрии города муниципального образования «Город Биробиджан» Еврейской автономной области.

4.2. Лица, виновные в нарушении установленных настоящим Положением порядка и сроков прохождения сообщений, поступивших на «горячую линию», несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.