



**АДМИНИСТРАЦИЯ  
НОГИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

*16.04.2017 200/4*

г. Ногинск

**О создании группы «Горячая телефонная линия главы»**

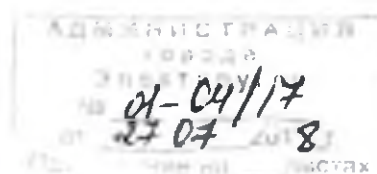
В целях реализации проекта «Территория оперативных решений», улучшения качества жизни населения Ногинского муниципального района:

1. Создать группу «Горячая телефонная линия главы» в составе согласно приложению.
2. Утвердить Положение о группе «Горячая телефонная линия главы».
3. Заместителям главы администрации Ногинского муниципального района, руководителям органов администрации Ногинского муниципального района, главам городских и сельских поселений Ногинского муниципального района оперативно реагировать на обращения граждан, поступающие на телефон «Горячая телефонная линия главы».
4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя главы администрации Ногинского муниципального района М.Н.Аксенову.

Временно исполняющий полномочия  
главы Ногинского муниципального  
района



И.В.Сухин



Приложение к распоряжению  
администрации Ногинского  
муниципального района

от 16.07.18 № 114

**Состав группы  
«Горячая телефонная линия главы»**

**Пичугина М.В.**

- руководитель группы, консультант МКУ  
«ЦОУ ОМС Ногинского муниципального  
района»

**Члены группы**

**Дыкова Т.Л.**

- ведущий специалист МКУ «ЦОУ ОМС  
Ногинского муниципального района»

**Папина К.Д.**

- консультант МКУ «ЦОУ ОМС Ногинского  
муниципального района»

**Хусанова Н.А.**

- консультант МКУ «ЦОУ ОМС Ногинского  
муниципального района»

**Заместитель главы администрации  
Ногинского муниципального района**



**М.Н.Аксенова**

УТВЕРЖДЕНО

распоряжением администрации  
Ногинского муниципального района  
от 26.04.18 № 244/18

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
о группе «Горячая телефонная линия главы»

**1. Общие положения**

1.1. Группа «Горячая телефонная линия главы» (далее – Группа) создается в целях реализации проекта «Территория оперативных решений» и улучшения качества жизни населения Ногинского муниципального района, а также оперативной работы с обращениями граждан, поступающими на телефон «Горячая телефонная линия главы».

1.2. В своей работе Группа руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, законами Московской области, постановлениями и распоряжениями Губернатора Московской области, муниципальными правовыми актами Ногинского муниципального района.

1.3. Состав Группы утверждается распоряжением администрации Ногинского муниципального района.

1.4. Телефон «Горячая телефонная линия главы» установлен в здании администрации Ногинского муниципального района, по адресу: г.Ногинск, ул. Советская д.42. Номер телефона 8(496)511-89-07.

1.5. Прием обращений граждан по телефону «Горячая телефонная линия главы» осуществляется с понедельника по пятницу, с 9.00 до 20.00 (кроме праздничных дней).

1.6. Информация о функционировании и режиме работы телефона «Горячая телефонная линия главы» доводится до сведения населения Ногинского муниципального района через средства массовой информации путем размещения на официальном сайте администрации Ногинского муниципального района, на информационных стендах.

## 2. Основные задачи

2.1. Организация работы по рассмотрению в максимально короткие сроки обращений граждан, поступивших на телефон «Горячая телефонная линия главы» и их анализ.

2.2. Содействие в решении проблем граждан, обратившихся на телефон «Горячая телефонная линия главы».

## 3. Основные функции

3.1. Своевременное направление зарегистрированных обращений граждан, поступивших на телефон «Горячая телефонная линия главы», заместителям главы администрации Ногинского муниципального района, руководителям органов администрации Ногинского муниципального района, главным городских и сельских поселений Ногинского муниципального района для своевременного и оперативного принятия по ним решений.

3.2. Организация контроля за своевременным исполнением поручений по обращениям граждан, поступившим на телефон «Горячая телефонная линия главы».

3.3. При необходимости проверка исполнения обращений граждан, поступивших на телефон «Горячая телефонная линия главы», с выездом на место.

## 4. Права

4.1. Группа оперативного реагирования имеет право распределять поступившие обращения граждан на телефон «Горячая телефонная линия главы» среди должностных лиц администрации Ногинского муниципального района и направлять в администрации городских и сельских поселений.

4.2. Запрашивать от органов администрации Ногинского муниципального района информацию о причинах неисполнения обращений граждан, поступивших на телефон «Горячая телефонная линия главы».

4.3. Вносить предложения по совершенствованию работы Группы временно исполняющему полномочия главы Ногинского муниципального района.

## 5. Организация работы

5.1. Возглавляет работу группы руководитель Группы, назначаемый распоряжением администрации Ногинского муниципального района.

5.2. Телефонные обращения граждан, поступающие в Группу, подлежат обязательной регистрации. Для учета обращений граждан на телефон «Горячая телефонная линия главы» используется таблица в программе Excel, где указывается фамилия, имя, отчество гражданина, номер телефона, адрес проживания, краткое содержание его вопроса и результат рассмотрения.

5.3. Не рассматриваются телефонные обращения граждан, в которых обжалуются судебные решения.

5.4. Руководитель Группы ежедневно готовит информацию о результатах работы Группы и представляет ее временно исполняющему полномочия главы Ногинского муниципального района.

## 6. Требования, предъявляемые к ведению телефонного разговора

6.1. Ответ на телефонный звонок должен начинаться со слов «Горячая телефонная линия главы, приемная Игоря Васильевича Сухина».

6.2. Гражданам следует предложить назвать свои фамилию, имя, отчество, контактный номер телефона, почтовый адрес, по которому при необходимости должен быть направлен ответ и суть вопроса.

6.3. Информация должна излагаться в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне, речь должна носить официально-деловой характер. Недопустимо употребление просторечий, междометий, односложных ответов.

Телефонный разговор не должен прерываться отвлечением на другой звонок и другие обстоятельства.

В случае, когда звонящий настроен агрессивно, допускает употребление в речи ненормативной лексики, необходимо, не вступая в пререкания с ним, официальным тоном дать понять, что разговор в подобной форме недопустим, при этом инициатива стереотипа поведения должна принадлежать специалисту.

Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций.

6.4. В конце беседы необходимо сделать обобщение по представленной информации. Если необходимо, уточнить, понятна ли информация, верно ли записаны данные гражданина. Первым трубку должен положить звонящий.

Заместитель главы администрации  
Ногинского муниципального района



М.И.Аксенова