**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**АДМИНИСТРАЦИИ УСПЕНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**БЕЛОГЛИНСКОГО РАЙОНА**

от 08.08.2014 № 105

ст-ца Успенская

**Об утверждении Положения о  телефоне «Горячей линии» по вопросам оказания гуманитарной помощи гражданам, вынужденно покинувшим территорию Украины, прибывающим в Успенское сельское поселение Белоглинского района**

          В соответствии с Федеральным законом от 06 октября  2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», в целях организации системы взаимодействия с населением на территории Успенского сельского поселения Белоглинского района, реализации мер по оказанию гуманитарной помощи прибывающим в Успенское сельского поселение Белоглинского района гражданам, вынужденно покинувшим территорию Украины,   п о с т а н о в л я ю:

1.  Утвердить прилагаемое Положение о телефоне «Горячей линии» по вопросам оказания гуманитарной помощи гражданам, вынужденно покинувшим территорию Украины, прибывающим в Успенское сельское поселение Белоглинского района (прилагается);     2.  Лицом, ответственным за прием сообщений по телефону «Горячей линии» по вопросам оказания гуманитарной помощи гражданам, вынужденно покинувшим территорию Украины, прибывающим в Успенское сельское поселение Белоглинского района, назначить ведущего специалиста администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района Рыкало Анну Михайловну. 3. Ведущему специалисту администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района А.М.Рыкало опубликовать (обнародовать) настоящее постановление. 4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой. 5. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования (обнародования).

Глава Успенского сельского поселения

Белоглинского района В.В.Черкасов

Приложение

к постановлению администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района

от 08.08.2014 № 105

**Положение о  телефоне «Горячей линии» по вопросам оказания гуманитарной помощи гражданам, вынужденно покинувшим территорию Украины, прибывающим в Успенское сельское поселение Белоглинского района**

Статья 1. Общие положения

1. Настоящее положение регламентирует порядок организации работы телефона «Горячей линии» по вопросам оказания гуманитарной помощи гражданам, вынужденно покинувшим территорию Украины, прибывающим в Успенское сельское поселение Белоглинского района: прием, регистрацию и учет поступившей информации от граждан.

2. Телефон «Горячая линия» по вопросам оказания гуманитарной помощи гражданам, вынужденно покинувшим территорию Украины, прибывающим в Успенское сельское поселение Белоглинского района (далее - телефон «Горячая линия») – одна из форм работы администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района, направленная на взаимодействие с населением, создание дополнительных условий для своевременного реагирования на заявления, предложения, жалобы граждан, касающиеся вопросов оказания гуманитарной помощи прибывающим в Успенское сельское поселение Белоглинского района гражданам, покинувшим территорию Украины.

Статья 2. Организация работы телефона «Горячая линия»

  1. Информация о функционировании телефона «Горячая линия», в целях его организации, правилах приема сообщений, размещается на информационных стендах Успенского сельского поселения Белоглинского района. 2. Прием телефонных сообщений (далее - сообщения), поступающих на телефон «Горячей линии», возлагается на ведущего специалиста администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района Рыкало Анну Михайловну (в рабочие дни).  3.  Прием сообщений по телефону доверия осуществляется в рабочее время с 8 часов 00 минут до 12 часов 00 минут, с 13 часов 00 минут до 15 часов 00 минут (с понедельника по пятницу, осуществляется ведущим специалистом администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района). Прием сообщений организуется на период пребывания граждан, вынужденно покинувших территорию Украины, на территории Успенского сельского поселения Белоглинского района. Прием поступающих сообщений осуществляется на телефонный номер администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района 8(86154)9-22-31 . 4. При ответе на телефонные звонки ведущий специалист администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района обязан:

- назвать наименование Администрации;

- сообщить позвонившему о том, что телефон «Горячей линии» работает для принятия заявлений, предложений, жалоб граждан, а также информирования о вопросах оказания гуманитарной помощи гражданам, вынужденно покинувшим территорию Украины, прибывающим в Успенское сельское поселение Белоглинского района - предложить позвонившему изложить суть вопроса; - сообщить позвонившему о том, что конфиденциальность переданных им сведений гарантируется. Сообщения, содержащие координаты заявителя, официально рассматриваются в установленном порядке в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (для граждан Российской Федерации). 5. Ведущий специалист администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района: а) своевременно обрабатывает поступившую по телефону «Горячей линии» информацию, передает главе Успенского сельского поселения Белоглинского района для принятия решения; б) осуществляет информирование главы Успенского сельского поселения Белоглинского района о количестве и характере сообщений граждан по телефону «Горячей линии», результатах их рассмотрения; в) осуществляет контроль за своевременным и полным рассмотрением сообщений граждан, поступивших по телефону «Горячей линии»; г) анализирует и обобщает сообщения граждан с целью выявления и устранения причин, порождающих обоснованные жалобы. 6.  Ведущий специалист администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района несет персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных по телефону «Горячей линии» сведений. 7. Перечень сведений, требующих немедленного реагирования и доклада главе администрации для принятия решения: - информация о прибытии и убытии граждан, вынужденно покинувших территорию Украины;

Статья 3. Учет сообщений граждан по телефону «Горячей линии»

1. Для учета сообщений по телефону «Горячей линии» и контроля за качеством реагирования на сообщения ведущий специалист администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района ведет журнал учета сообщений граждан по телефону «Горячей линии».

2. Журнал хранится в кабинете, где расположен телефон «Горячей линии». Страницы журнала учета сообщений граждан должны быть пронумерованы, прошнурованы, иметь следующие графы:

а) порядковый номер сообщения;

б) дата и время поступления сообщения;

в) фамилия, имя, отчество, адрес места нахождения и номер телефона заявителя (по возможности);

г) краткое содержание сообщения;

д) орган, в который направлено сообщение для рассмотрения, а также срок исполнения рассмотрения;

е) отметка о результатах рассмотрения сообщения;

3. Заполнение журнала осуществляет ведущий специалист администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района по мере поступления звонков от граждан по телефону «Горячей линии».

4. Анонимные сообщения, не содержащие сведений о гражданине или юридическом лице, сообщившем такие сведения, вносятся в журнал регистрации сообщений, однако предметом проверки и рассмотрения быть не могут.

Статья 4.  Порядок рассмотрения сообщений

   1. Информация о принятых сообщениях, кроме указанных в части 7 статьи 2 настоящего Положения,  докладывается главе администрации ежедневно в конце дня. При необходимости составляется письменный доклад. 2. Глава Успенского сельского поселения Белоглинского района определяет  специалистов, ответственных за исполнение решения, принятого по результатам рассмотрения информации, полученной по телефону «Горячей линии».    3. Исполнитель докладывает о результатах главе Успенского сельского поселения Белоглинского района, при необходимости информирует гражданина – автора сообщения. 4. Если в поступившем сообщении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, главой Успенского сельского поселения Белоглинского района решается вопрос о дальнейшем направлении сообщения в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.   5. Ведущий специалист администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района делает отметку в журнале учета сообщений граждан об исполнении и о результатах работы по полученной по телефону «Горячей линии» информации.