

**Положение**  
**о порядке работы «Горячей телефонной линии» Государственного бюджетного учреждения**  
**Республики Крым «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов**  
**города Саки и Сакского района»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение определяет порядок работы с сообщениями, поступающими на горячую телефонную линию Государственного бюджетного учреждения Республики Крым «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Саки и Сакского района» (далее – «горячая линия») от физических или юридических лиц (далее - заявители), последовательность действий должностных лиц, ответственных за прием и обработку сообщений.

1.2. Работа телефона «Горячая линия» осуществляется на основе: Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 27.07.2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», Федерального закона от 25.12.2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции».

1.3. Номера телефонов «горячей линии» утверждаются приказом директора.

1.4. Телефоны «горячей линии» предназначены для консультирования граждан в режиме реального времени по вопросам, отнесенным к ведению Государственного бюджетного учреждения Республики Крым «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Саки и Сакского района» (далее - Учреждение), приема сообщений и обращений, требующих дополнительного рассмотрения в случае отсутствия необходимой информации в распоряжении уполномоченного лица, а также передачи требующих незамедлительного реагирования сообщений по компетенции в случаях, установленных законодательством.

1.5. Не рассматриваются телефонные сообщения граждан, в которых обжалуются судебные решения, информация, не содержащая конкретных фактов, а также информация оскорбительного характера.

1.6. При сообщении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению Учреждения, уполномоченное лицо дает разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

1.7. Прием сообщений по телефонам «горячей линии» Министерства осуществляется с понедельника по пятницу, с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 17.00 (кроме праздничных и выходных дней).

1.8. Информация о функционировании и режиме работы телефонов «горячей линии» доводится до сведения населения путем размещения на официальном сайте Учреждения, на информационном стенде Учреждения, а также на информационных стендах в структурных подразделениях Учреждения.

1.9. Номера телефонов «горячей линии» закрепляются за специалистами Учреждения.

1.10. Специалист, за которым закреплен номер телефона «горячей линии», организывает работу по приему телефонных сообщений и несет установленную законодательством Российской Федерации ответственность за полноту и правильность приема телефонных сообщений.

**2. Требования, предъявляемые к ведению телефонного разговора**

2.1. Ответ на телефонный звонок должен начинаться словами «Горячая линия Центра социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Саки и Сакского района», фамилии и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

2.2. Заявителю следует предложить представиться (гражданам - назвать свои фамилию, имя, отчество), контактный номер телефона, почтовый адрес, по которому при необходимости должен быть направлен ответ.

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

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

2.5. 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 не допустим, при этом инициатива стереотипа поведения должна принадлежать

уполномоченному лицу. Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации, как Учреждению, так и уполномоченному лицу.

2.6. В конце беседы необходимо сделать обобщение по представленной информации. Если необходимо, уточнить, понятна ли информация, верно ли записаны данные заявителя. Если заявитель получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу, вежливо извинившись, рекомендуется закончить разговор.

3. Порядок приема сообщений и предоставление информации по телефону «горячей линии».

3.1. Прием сообщений осуществляется уполномоченным лицом в соответствии с настоящим Положением.

3.2. Телефонные сообщения, поступившие на «горячую линию», регистрируются уполномоченным лицом в журнале поступивших звонков на «горячую линию» (далее - Журнал), где указывается дата и время звонка, наименование юридического лица (для граждан - фамилия, имя, отчество), почтовый адрес, социальный статус, контактный телефон, краткое содержание его вопроса, фамилия, имя, отчество сотрудника, принявшего сообщение, результат. Журнал оформляется по форме, согласно приложению 1 Положения.

3.3. Нежелание заявителя представить информацию о себе не является основанием для отказа в принятии его сообщения. Такие сообщения фиксируются как анонимные, за исключением случаев, когда в таком обращении содержатся сведения о готовящихся или совершенных уголовных правонарушениях либо об угрозе государственной или общественной безопасности и которое подлежит немедленному перенаправлению в государственные органы в соответствии с их компетенцией.

3.4. В Журнале не регистрируются сообщения по вопросам, не относящимся к компетенции Учреждения, при условии, если не требуется передача такого сообщения в иной компетентный орган в соответствии с нормами законодательства.

3.5. Уполномоченное лицо, в соответствии своей компетенции, предоставляет заявителю информацию по заданному им вопросу.

3.6. В случае отсутствия необходимой информации в распоряжении уполномоченного лица, оформляется карточка регистрации в бумажном виде (далее - карточка) по форме согласно приложению 2 Положения.

3.7. Уполномоченное лицо передает карточку ответственному специалисту по компетенции для дополнительного консультирования заявителя. По завершении, карточка с отметкой об осуществлении обратной связи с заявителем возвращается уполномоченному лицу.

3.8. Уполномоченное лицо осуществляет учет и контроль за своевременностью рассмотрения сообщений.

3.9. Предоставление персональных данных и иной охраняемой законом информации при консультировании в телефонном режиме не допускается.

#### 4. Порядок и сроки рассмотрения сообщений

4.1. Уполномоченное лицо обеспечивают консультирование заявителей в режиме реального времени.

4.2. В случае невозможности по объективным причинам предоставить информацию заявителю по заданному им вопросу в режиме реального времени, сообщение рассматривается ответственным специалистом по компетенции.

4.3. Ответственному специалисту рекомендуется оперативно рассмотреть вопрос заявителя, связаться с заявителем в течении 20 минут.

4.4. В случае, если оперативно предоставить ответ не предоставляется возможным (ответ на сообщение требует детальной проработки), то такое заявление рассматривается в течении 15 дней со дня поступления на «горячую линию», если иное не предусмотрено действующим законодательством.

4.5. Контроль за своевременным предоставлением ответов заявителю осуществляет уполномоченное лицо.

#### 5. Заключительные положения.

5.1. Уполномоченное лицо ежедневно, по окончании рабочего дня, подготавливает отчет о количестве поступивших обращений и их содержании.

5.2. По итогам каждого квартала, полугодия, года уполномоченное лицо проводит анализ сообщений граждан, поступивших на «горячую линию» и информирует директора о количестве, характере и причинах поступивших телефонных сообщений, принятых мерах по их рассмотрению и принятых мерах.

5.3. Использование и распространение информации о персональных данных и частной жизни граждан, ставшей известной в связи с обращениями на «горячую линию», без их согласия не допускается,

кроме случаев, предусмотренных законодательством.

5.4. Жалобы заявителей на результаты рассмотрения их телефонных сообщений, действия (бездействия) должностных лиц и работников Учреждения в связи с рассмотрением сообщений направляются ответственным за работу «горячей линии» должностным лицам Учреждения.

5.5. Документы, связанные с телефонными обращениями, хранятся в соответствии с правилами делопроизводства, а затем уничтожаются в установленном порядке.