



Муниципальное образование «Город Биробиджан»  
Еврейской автономной области

## **МЭРИЯ ГОРОДА**

### **РАСПОРЯЖЕНИЕ**

25.07.2013

№ 355

г. Биробиджан

Об утверждении Положения  
о порядке приема, обработки и  
учета информации, поступающей  
на телефон «горячей линии»

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

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке приема, обработки и учета информации, поступающей на телефон «горячей линии».
2. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя главы мэрии города – начальника управления делами Ковтун М.Ф.
3. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня подписания.

Глава мэрии города

А.Г. Пархоменко

УТВЕРЖДЕНО  
распоряжением  
мэрии города  
от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

ПОЛОЖЕНИЕ  
о порядке приема, обработки и учета информации,  
поступающей на телефон «горячей линии»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке приема, обработки и учета информации, поступающей на телефон «горячей линии», устанавливает порядок работы с информацией, поступившей на телефон «горячей линии» (далее – «горячая линия»).

1.2. Целями организации работы «горячей линии» являются оперативное решение вопросов жизнеобеспечения жителей города и установление эффективного механизма взаимодействия мэрии города с населением.

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](http://www.biradm.ru)) и на информационных стендах.

1.4. Старшие специалисты 2 разряда отдела делопроизводства управления делами мэрии города (далее – специалисты), ответственные за прием, обработку и учет информации, поступившей на «горячую линию», считаются уполномоченными лицами и несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность.

1.5. В ходе работы с информацией, поступившей на «горячую линию», осуществляется обработка персональных данных физических лиц в

соответствии с обязательными требованиями, предусмотренными Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

## 2. Основные задачи

Основными задачами работы «горячей линии» являются:

2.1. Организация централизованного сбора и учета информации, поступающей по «горячей линии» в адрес главы мэрии города.

2.2. Обеспечение обратной связи с населением города.

2.3. Оперативное решение личных и общественных проблем жителей города.

2.4. Проведение анализа поступающих звонков и информирование главы мэрии города, заместителей главы мэрии города с целью использования при подготовке и принятии обоснованных управленческих решений.

## 3. Организация деятельности «горячей линии»

3.1. Прием информации, поступившей 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. Обработка телефонных звонков, организация учета и обеспечение своевременного рассмотрения информации, поступившей на «горячую линию», осуществляется специалистами, техническое сопровождение – ведущим специалистом 1 разряда информационно-аналитического отдела мэрии города.

3.4. Аппарат телефона «горячей линии» установлен в приемной главы мэрии города, расположенной по адресу: г. Биробиджан, ул. Ленина, 29, каб. № 301, телефон «горячей линии»: 4-10-10.

3.5. Учет информации, поступившей на «горячую линию», ведется в системе электронного документооборота.

3.6. Обработка информации, поступившей на «горячую линию», осуществляется специалистами ежедневно (кроме выходных и праздничных дней) с понедельника по пятницу с 8.00 до 18.00 часов. Круглосуточно (в том числе в нерабочие часы, праздничные и выходные дни) обработка информации, поступившей на «горячую линию», осуществляется диспетчерами единой дежурно-диспетчерской службы муниципального образования «Город Биробиджан» Еврейской автономной области (в соответствии с соглашением от 21.02.2013 № 01 мэрии города муниципального образования «Город Биробиджан» Еврейской автономной области с муниципальным казенным учреждением «Управление по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям муниципального образования «Город Биробиджан» Еврейской автономной области»).

3.7. При обработке информации, поступившей на «горячую линию», специалисты, принимающие телефонный звонок, фиксируют фамилию, имя, отчество позвонившего, адрес, телефон, суть вопроса и регистрирует данную информацию в системе электронного документооборота в течение суток с момента её поступления.

3.8. В случае, если в информации, поступившей на «горячую линию», не указаны фамилия гражданина и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ либо содержится нецензурная брань, оскорбления в адрес органа власти, информация не регистрируется специалистами в системе электронного документооборота. Если в указанной информации содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, информация подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.9. Поступившая информация передается в письменной форме с визой главы мэрии города для исполнения и ставится на контроль.

3.10. Рассмотрение информации, поступившей на «горячую линию» производится в сроки, установленные главой мэрии города.

3.11. При необходимости (согласно резолюции главы мэрии города) до истечения установленного срока исполнителем готовится проект письменного ответа заявителю за подписью главы мэрии города по поставленному вопросу и передается для снятия с контроля в приемную.

Подготовленные для отправки документы регистрируются в системе электронного документооборота и отправляются через почтовое отделение связи.

3.12. Информация, поступившая на «горячую линию», не требующая дополнительной проверки либо решенная в течение суток с момента регистрации, снимается с контроля главой мэрии города. Ответ может быть дан устно по существу поставленных вопросов.

3.13. Контроль за полнотой и качеством исполнения информации, поступившей на «горячую линию», осуществляется путем проведения проверок (в том числе с выездом на место).

#### 4. Заключительные положения

4.1. Ежемесячно отдел делопроизводства управления делами проводит анализ информации, поступившей на «горячую линию», информирует главу мэрии города о количестве, характере и причине поступившей информации на «горячую линию», принятых мерах по ее рассмотрению.

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

4.3. Информация, поступившая на «горячую линию», и материалы по ее исполнению, подлежат хранению в течение пяти лет.