

ГОСУДАРСТВЕННОЕ УНИТАРНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ
СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
"СТАВРОПОЛЬКРАЙВОДОКАНАЛ"

П Р И К А З

"06" 04 2022 г.

г. Ставрополь

№ 114-ОД

Об утверждении Положения об организации работы «Телефона «Горячей линии» в государственном унитарном предприятии Ставропольского края «Ставрополькрайводоканал»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение об организации работы «Телефона «Горячей линии» в государственном унитарном предприятии Ставропольского края «Ставрополькрайводоканал» согласно приложению.
2. Признать утратившим силу приказ от 31.05.2021 № 211-ОД «Об утверждении Положения об организации работы «Телефона «Горячей линии» в государственном унитарном предприятии Ставропольского края «Ставрополькрайводоканал».
3. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.
4. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.



ПОЛОЖЕНИЕ
об организации работы «Телефона «Горячей линии» в государственном
унитарном предприятии Ставропольского края «Ставрополькрайводоканал»

I. Общие положения

1. Деятельность «Телефона «Горячей линии» в государственном унитарном предприятии Ставропольского края «Ставрополькрайводоканал» (далее соответственно – Телефон «Горячей линии», Предприятие) осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), Законом Ставропольского края от 12 ноября 2008 г. № 80-кз «О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращение в Ставропольском крае» и организационно-распорядительными документами Предприятия.

2. Прием информации, поступающей в автоматическом режиме на Телефон «Горячей линии», за которым закреплен номер 8-800-600-76-09, осуществляется с понедельника по четверг с 8.00 до 12.00 и с 12.48 до 17.00 часов, в пятницу с 8.00 до 12.00 и с 12.48 до 16.00 часов специалистом группы по работе с обращениями граждан отдела делопроизводства и документационного обеспечения управления по работе с персоналом аппарата управления Предприятием (далее соответственно – специалист группы, группа по работе с обращениями граждан), в остальное время комплексом автоматизированной системы управления непосредственно в группе по работе с обращениями граждан.

3. Общее руководство и организацию работы Телефона «Горячей линии» осуществляет начальник группы по работе с обращениями граждан.

4. Техническое и программное сопровождение работы автоматизированной системы управления Телефона «Горячей линии» обеспечивает отдел автоматизации, связи и информационной безопасности аппарата управления Предприятием.

II. Функции Телефона «Горячей линии»

5. Основными функциями Телефона «Горячей линии» являются:

- 1) обеспечение приема и учета обращений граждан, поступающих на Телефон «Горячей линии»;
- 2) рассмотрение обращений граждан, поступающих на Телефон «Горячей линии».

III. Задачи Телефона «Горячей линии»

6. Основными задачами Телефона «Горячей линии» являются:

- 1) прием обращений, поступающих на Телефон «Горячей линии», в круглосуточном режиме;
- 2) обработка поступивших обращений на Телефон «Горячей линии», направление на рассмотрение и принятие мер в аппарате управления Предприятием, филиалах и производственно-технических подразделениях;
- 3) осуществление контроля рассмотрения обращений граждан, поступивших на Телефон «Горячей линии»;
- 4) анализ вопросов, поступивших от граждан на Телефон «Горячей линии», в целях устранения причин, порождающих обоснованные обращения.

IV. Организация работы Телефона «Горячей линии»

7. Группа по работе с обращениями граждан:

- 1) осуществляет прием обращений граждан, поступивших на Телефон «Горячей линии»;
 - 2) осуществляет учет обращений граждан в журнале приема обращений граждан, поступивших на Телефон «Горячей линии»;
 - 3) составляет аннотацию на обращения граждан;
 - 4) осуществляет распечатку карточек обращений граждан, поступивших на Телефон «Горячей линии», в случае необходимости предоставления письменного ответа;
 - 5) осуществляет регистрацию обращений граждан в системе электронного делопроизводства и документооборота СЭДД «Дело» и ответов на обращения граждан, в случае необходимости предоставления письменного ответа;
 - 6) определяет плановую дату исполнения документа согласно установленным срокам и действующему законодательству;
 - 7) направляет поступившие на Телефон «Горячей линии» обращения граждан на рассмотрение заместителю генерального директора по курируемому направлению и в производственно-техническое подразделение Предприятия, обслуживающее населенный пункт, указанный в обращении, за исключением обращений, предусмотренных ч. 6 ст. 8 Федерального закона № 59-ФЗ;
 - 8) анализирует качество и полноту решения поставленных в обращениях граждан, поступивших на Телефон «Горячей линии», вопросов;
 - 9) обеспечивает контроль рассмотрения обращений граждан;
 - 10) ведет журнал обращений граждан, поступивших на Телефон «Горячей линии».
8. Обращения граждан, поступившие на Телефон «Горячей линии», рассматриваются в порядке и сроки, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ.

9. При получении на Телефон «Горячей линии» сообщения о фактах (событиях) коррупционной направленности со стороны работников Предприятия специалист группы обрабатывает данное обращение согласно положений разделов 8 и 9 Порядка по работе с обращениями граждан в государственном унитарном предприятии Ставропольского края «Ставрополькрайводоканал», утвержденного приказом ГУП СК «Ставрополькрайводоканал» от 29.03.2022 № 103-ОД «Об утверждении Порядка по работе с обращениями граждан в государственном унитарном предприятии Ставропольского края «Ставрополькрайводоканал».

10. Работники Предприятия, осуществляющие учет, регистрацию и рассмотрение информации, полученной на Телефон «Горячей линии», несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений.

