

Ханты-Мансийский автономный округ – Югра

Ханты-Мансийский район

**муниципальное образование**

**сельское поселение Выкатной**

**АДМИНИСТРАЦИЯ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 23.12.2019 №43

*п. Выкатной*

Об утверждении Положения об организации

работы телефонной «Горячей линии» по вопросам

оказания ритуальных услуг на территории

сельского поселения Выкатной

В целях обеспечения и содействия реализации прав граждан в сфере оказания ритуальных услуг, в соответствии с Федеральным законом от   
6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 12 января 1996 года 8-ФЗ «О погребении и похоронном деле», Законом Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 26 сентября 2014 года №78-оз «Об отдельных вопросах организации местного самоуправления в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре», руководствуясь пунктом 23 статьи 3 Устава сельского поселения Выкатной:

1. Утвердить Положение об организацииработы телефонной «Горячей линии» по вопросам оказания ритуальных услуг на территории сельского поселения Выкатной согласно приложению.
2. Постановление опубликовать (обнародовать) в установленном порядке и разместить на официальном сайте Ханты-Мансийского района, в разделе Сельские поселения подраздел СП Выкатной.
3. Постановление вступает в силу после его официального опубликования (обнародования).
4. Контроль за выполнением постановления оставляю за собой.

Глава сельского

поселения Выкатной Н.Г.Щепёткин

Приложение

к постановлению администрации

сельского поселения Выкатной

от 23.12.2019 №43

**Положение**

**об организации работы телефонной «Горячей линии» по вопросам оказания ритуальных услуг на территории сельского поселения Выкатной**

1. Настоящее Положение разработано в целях реализации полномочий по решению вопроса местного значения, определенного статьей 14 Федерального закона от 6 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Закона Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 26 сентября 2014 года №78-оз «Об отдельных вопросах организации местного самоуправления в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре», статьей 23 Устава сельского поселения Выкатной, и устанавливает порядок организации работы телефонной «Горячей линии» по вопросам оказания ритуальных услуг на территории сельского поселения Выкатной.
2. «Горячая линия» по вопросам оказания ритуальных услуг Администрации сельского поселения Выкатной (далее – «Горячая линия»)организуется в целях предоставления дополнительных информационных услуг населению, внедрения новых форм обратной связи Администрации сельского поселения Выкатной с населением и дальнейшего совершенствования качества работы в сфере оказания ритуальных услуг.
3. Основными задачами «Горячей линии» являются:

оказание содействия населению в оперативном решении специфических социально-бытовых ситуаций (по вопросам оказания ритуальных услуг, в том числе организации погребения);

обеспечение обратной связи с населением;

повышение качества и доступности информации по вопросам оказания ритуальных услуг;

повышение качества организации похоронного дела на территории сельского поселения Выкатной.

1. Основными функциями «Горячей линии» являются:

прием звонков – устных обращений граждан по вопросам оказания ритуальных услуг;

предоставление гражданам оперативной информации по конкретному запросу в сфере оказания ритуальных услуг, в том числе о возможном алгоритме действий для разрешения их вопроса;

проведение разъяснительной работы с населением о деятельности и полномочиях Администрации сельского поселения Выкатной, в сфере похоронного дела;

оказание должностными лицами Администрации сельского поселения Выкатной информационно-консультативной помощи гражданам по их запросу при непосредственном телефонном общении;

учет и анализ обращений граждан, в том числе с целью выявления наиболее актуальных проблем в сфере оказания ритуальных услуг.

5. Порядок работы «Горячей линии»:

прием обращений граждан по телефонной «Горячей линии» осуществляется ежедневно с 08:30 до 17:00 часов (перерыв на обед с12-30 до 14-00) местного времени по телефонам 8 (3467) 37-62-29;

в работе «Горячей линии» принимают участие должностные лица административно-хозяйственного сектора администрации сельского поселения Выкатной;

вопросы, поступившие по телефону «Горячей линии» регистрируются в журнале регистрации (Приложение 1 к настоящему Положению) с указанием даты обращения, фамилии, имени и отчества обратившегося, адреса его места жительства, краткого содержания вопроса, краткого содержания ответа;

должностное лицо, осуществляющее прием звонков и информирование (консультирование) граждан по телефону «Горячей линии», предоставляет устные ответы на вопросы граждан по «Горячей линии». В ходе ведения беседы с заявителем по телефону должностное лицо, осуществляющее прием звонков и информирование (консультирование) граждан по телефону «Горячей линии», должно соблюдать нормы и правила похоронной этики;

ответы на вопросы, заданные по телефону «Горячей линии» с согласия гражданина предоставляются в ходе телефонного разговора устно по существу поставленных вопросов;

если заданный вопрос требует проверки, или предоставить ответ по существу поставленных вопросов в ходе телефонного разговора невозможно, в том числе по причине отсутствия информации либо отнесения вопроса к компетенции иного должностного лица (иного уполномоченного органа власти), то вопросы такого обращения переносятся на бланк установленной формы (Приложение 2 к настоящему Положению), обращение регистрируется и рассматривается в порядке, установленном действующим законодательством; При этом заявителю разъясняется порядок и сроки рассмотрения обращения по общим правилам, предусмотренным действующим законодательством;

должностные лица, осуществляющие дежурство на телефоне «Горячей линии», обязаны внимательно выслушать вопрос, поступивший на «Горячую линию», в случае необходимости уточнить обстоятельства, а также предоставить устный ответ в полном объеме;

информация о тематике и режиме работы «Горячей линии» доводится до сведения населения через средства массовой информации, официальный сайт Администрации сельского поселения Выкатной.

1. «Горячая линия» работает под руководством главы сельского поселения Выкатной. Указанное в настоящем пункте должностное лицо несет персональную ответственность за организацию работы «Горячей линии», проведение инструктажа и качество подготовки должностных лиц, осуществляющих дежурство на «Горячей линии».
2. Расходы по материально-техническому обеспечению «Горячей линии» включаются в смету расходов Администрации сельского поселения Выкатной.

Приложение 1

к Положению об организации работы

телефонной «Горячей линии» по вопросам

оказания ритуальных услуг на территории

сельского поселения Выкатной

(Образец)

**Журнал**

**регистрации звонков, поступивших по телефону «Горячей линии»,**

**от граждан по вопросам оказания ритуальных услуг**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N | Дата и  время  поступления  звонка | Ф.И.О., адрес места  жительства, телефон  (для физических лиц) | Краткое  содержание  вопроса | Принятые  меры | Ф.И.О.  Должность лица,  принявшего звонок |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

Ответственное должностное лицо

за организацию работы «Горячей линии»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись) (Ф.И.О.)

Приложение 2

к Положению об организации работы

телефонной «Горячей линии» по вопросам

оказания ритуальных услуг на территории

сельского поселения Выкатной

(Образец)

Карточка

обращения по телефонной «Горячей линии»

┌─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┐

│Администрация\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ телефонная│

│ «Горячая линия»│

│ │

│ КАРТОЧКА │

│ регистрации звонков на телефонную «Горячую линию» │

│ │

│ │

│N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.│

│ │

│Ф.И.О. заявителя, соц. положение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│Адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│Содержание обращения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│Резолюция \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│Срок исполнения "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│ (подпись) │

│Карточка подлежит возврату в \_\_\_\_ │

└─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┘

┌─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┐

│ Результат \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│ (дата, должность, Ф.И.О., подпись исполнителя)│

│ │

└─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┘