**(ПРОЕКТ)**

МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ СОГОМ

Ханты-Мансийский автономный округ – Югра

**АДМИНИСТРАЦИЯ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ СОГОМ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от \_\_.\_\_.2019 № \_\_

*д. Согом*

Об утверждении Положения об организации работы телефонной «Горячей линии» по вопросам оказания ритуальных услуг на территории муниципального образования сельского поселения Согом

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», Закон 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 Уставом сельского поселения Согом:

1. Утвердить прилагаемое Положение об организацииработы телефонной «Горячей линии» по вопросам оказания ритуальных услуг на территории сельского поселения Согом, согласно приложению.
2. Опубликовать настоящее постановление на официальном сайте администрации сельского поселения Согом <http://admsogom.ru/> в разделе «Документы» подразделе «Постановления».
3. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования (обнародования).
4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава сельского поселения Согом Г.В. Полуянов

Приложение

к постановлению администрации

сельского поселения Согом

от \_\_.\_\_.2019 № \_\_\_

**Положение**

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

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», Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 26 сентября 2014 года № 78-оз «Об отдельных вопросах организации местного самоуправления в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре», Уставом сельского поселения Согом, и устанавливает порядок организации работы телефонной «Горячей линии» по вопросам оказания ритуальных услуг на территории сельского поселения Согом.
2. «Горячая линия» по вопросам оказания ритуальных услуг администрации сельского поселения Согом (далее – «Горячая линия»)организуется в целях предоставления дополнительных информационных услуг населению, внедрения новых форм обратной связи администрации сельского поселения Согом 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 Согом.

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 Согом, в сфере похоронного дела;

- оказание должностными лицами администрации сельского поселения Согом 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:

понедельник - пятница с 09.00 до 14.00 часов местного времени;

по телефону 8(912) 510-94-14;

- в работе «Горячей линии» принимают - в работе «Горячей линии» принимают участие должностные лица администрации сельского поселения Согом;

- вопросы, поступившие по телефону «Горячей линии» регистрируются в журнале регистрации (Приложение № 2 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 соответствии с утвержденным перечнем типовых вопросов-ответов, указанных в приложении № 4. 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 № 3 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 Согом.

1. «Горячая линия» работает под руководством должностного лица.

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».

1. Расходы по материально-техническому обеспечению «Горячей линии» включаются в смету расходов администрации сельского поселения Согом.

Приложение 2

к постановлению администрации

сельского поселения Согом

от \_\_.\_\_.2019 № \_\_\_

**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 3

к постановлению администрации

сельского поселения Согом

от \_\_.\_\_.2019 № \_\_\_

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)│

│ │

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