



ГОСУДАРСТВЕННАЯ ЖИЛИЩНАЯ ИНСПЕКЦИЯ БРЯНСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

«08» октября 2024г.

№ 48

г. Брянск

Об утверждении регламента
работы «Горячей линии»

В целях организации работы телефона «Горячая линия» государственной жилищной инспекции Брянской области,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить регламент работы телефона «Горячая линия» государственной жилищной инспекции Брянской области согласно приложению №1.
2. Назначить ответственным лицом за работу с телефоном «Горячая линия» начальника отдела инспекционной работы, надзора и мониторинга жилищного фонда Потапкину Анастасию Васильевну.
3. В случае отсутствия Потапкиной Анастасии Васильевны ответственным лицом за работу с телефоном «Горячая линия» является главный консультант отдела инспекционной работы, надзора и мониторинга жилищного фонда Михолдыкина Светлана Владимировна.
4. Признать утратившим силу приказ от 30 декабря 2019 года № 37 «Об утверждении регламента работы «Горячей линии».
5. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник инспекции

А.В. Агафонов

Приложение № 1
к приказу государственной
жилищной инспекции Брянской
области от «08» октября 2024 г. № 48

Регламент работы телефона «Горячая линия»
государственной жилищной инспекции Брянской области.

1. Общие положения

1.1. Настоящим регламентом устанавливается порядок работы телефона «Горячая линия» государственной жилищной инспекции Брянской области (далее соответственно - Регламент, инспекция), а также деятельность сотрудников инспекции, ответственных за работу с телефоном «Горячая линия» (далее - сотрудник).

1.2. Телефон «Горячая линия» организуется в целях работы с устными сообщениями граждан, поступающими на телефон «Горячей линии», консультирования по телефону граждан по вопросам, относящимся к компетенции инспекции, и не распространяется на правоотношения, связанные с порядком рассмотрения обращений в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3. Телефон «Горячая линия» работает по номеру (4832)32-24-20 круглосуточно. Входящие звонки на телефон «Горячая линия» принимаются специалистами инспекции с понедельника по четверг с 8.30 до 17.45, в пятницу с 8.30 до 16.30, перерыв с 13.00 до 14.00, в нерабочее время, выходные и праздничные дни сообщения фиксируются автоответчиком в автоматическом режиме.

1.4. Регистрация поступающих сообщений граждан на телефон «Горячей линии», осуществляется в Журнале регистрации сообщений на телефон «Горячая линия» инспекции.

1.5. Информация о телефоне «Горячая линия» (номер телефона, режим работы, цели) размещается на официальном сайте инспекции в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.6. Формирование графика дежурств ответственных исполнителей на телефоне «Горячей линии» осуществляется отделом инспекционной работы, надзора и мониторинга жилищного фонда и утверждается начальником инспекции. Утвержденный график дежурств ответственных исполнителей направляется отделом инспекционной работы, надзора и мониторинга жилищного фонда в АРМ ГС «Среда» или по электронной почте для ознакомления ответственным исполнителям до 1 числа каждого месяца. В работе горячей линии задействованы все структурные подразделения инспекции.

2. Работа со звонками на телефон «Горячая линия» в режиме реального времени

2.1. Телефонный разговор с абонентом не может превышать 10 минут и должен исходить из следующих этапов:

- установление связей (взаимное представление);
- обсуждение вопроса, интересующего абонента;
- информирование (консультирование);
- завершение разговора.

2.2. При ответах на телефонные звонки сотрудник инспекции подробно и в вежливой (корректной) форме информирует абонента о записи разговора и по интересующим абонента вопросам.

2.3. Ответ на телефонный звонок начинается с представления гражданского служащего, принявшего сообщение.

2.4. В начале разговора следует предложить абоненту назвать свои фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес места жительства, контактный номер телефона. В случае отказа заявителя от сообщения своих персональных данных звонок считается анонимным и может быть оставлен без рассмотрения.

2.5. Основная часть телефонного разговора с абонентом - сбор информации о причине обращения, позволяющей выяснить суть вопроса. Речь должна носить официально-деловой характер. Недопустимо употребление просторечий, междометий, односложных ответов.

2.6. Сотрудник, выслушав абонента, дает соответствующую консультацию. Информация - ответ должна излагаться в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне.

2.7. Ответственный сотрудник принимает сообщения от граждан по телефону «Горячей линии», в пределах своей компетенции дает консультации и разъяснения по поставленным вопросам. В случае поступления от гражданина вопроса, не относящегося к компетенции сотрудника, он переадресовывает звонок или передает информацию и контактные данные гражданина в отдел, к компетенции которого относится вопрос гражданина. В случае поступления от гражданина вопроса, не относящегося к компетенции инспекции, гражданину предлагается обратиться в уполномоченный орган государственной власти.

2.8. В случае, если гражданин считает и заявляет, что действием (бездействием) лиц, осуществляющих управление многоквартирными домами, нарушены его права, свободы и законные интересы, ответственный исполнитель предлагает гражданину направить письменное обращение в инспекцию для его рассмотрения по существу.

2.9. При поступлении от гражданина сообщения о чрезвычайной ситуации, ответственному исполнителю необходимо уточнить характер, место и время чрезвычайной ситуации, степень угрозы для населения и доложить своему непосредственному руководителю.

2.10. Если абонент получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу в рамках целей создания телефона «Горячая линия» и время, отведенное на консультацию, истекло, сотруднику рекомендуется, извинившись, вежливо закончить разговор.

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

2.12. В случае, когда абонент настроен агрессивно, допускает употребление в речи нецензурной лексики, необходимо, не вступая в пререкания с ним, официальным тоном дать понять, что разговор в подобной форме не допустим.

2.13. Рекомендуется избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации инспекции и самому сотруднику.

2.14. В случае обращения гражданина по вопросам, не указанным в пункте 1.2 настоящего Регламента, сотрудник информирует гражданина о его праве:

1) направить обращение в адрес инспекции почтой или в электронной форме, в том числе посредством государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства;

2) записаться на личный прием в инспекцию.

3. Работа с обращениями граждан, поступившими на телефон «Горячая линия», записанными в автоматическом режиме

3.1. В случае отсутствия возможности принять входящий звонок в режиме реального времени осуществляется автоматическая запись сообщения абонента.

3.2. Не реже одного раза в неделю ответственный согласно графику дежурств исполнитель осуществляет прослушивание входящих сообщений на телефон «Горячая линия», записанных в автоматическом режиме, и по телефону информирует заявителей по сути их вопросов, если они относятся к компетенции инспекции.

3.3. Сообщения, поступившие на телефон «Горячая линия» и записанные в автоматическом режиме, без указания фамилии гражданина, направившего сообщение, или номера телефона, по которому ответственный сотрудник может дать ответ, не рассматриваются.

3.4. Ответы на сообщения, поступившие на телефон «Горячая линия» и записанные в автоматическом режиме, по вопросам, не указанным в пункте 1.2 настоящего Порядка, не даются.