



ГОСУДАРСТВЕННАЯ ЖИЛИЩНАЯ ИНСПЕКЦИЯ
БРЯНСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

«30» декабря 2019 года
г. Брянск

№ 37

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 Калинину Оксану Владимировну.
3. В случае отсутствия Калининой Оксаны Владимировны ответственным лицом за работу с телефоном «Горячая линия» является главный консультант отдела инспекционной работы, надзора и мониторинга жилищного фонда Потапкина Анастасия Васильевна.
4. Поручить начальнику отдела инспекционной работы, надзора и мониторинга жилищного фонда Калининой О.В. еженедельно по понедельникам предоставлять руководителю инспекции отчет об итогах работы телефона "Горячей линии" за прошедшую неделю.
5. Признать утратившим силу приказ от 12 октября 2015 года № 82 «Об организации работы «горячей линии»».
6. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник инспекции

Р. А. Яньков

Приложение № 1
к приказу государственной
жилищной инспекции Брянской
области от 30.12.2019 г. № 37

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 обращения 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 отдела 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 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 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, вежливо извинившись, 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. Рекомендуются 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 ответственное лицо осуществляет прослушивание входящих сообщений на телефон «Горячая линия», записанных в автоматическом режиме, и по телефону информирует заявителей по вопросам порядка направления обращений граждан в инспекцию, информации о регистрации обращения, поступившего в инспекцию, и ходе его рассмотрения, о порядке ведения личного приема граждан в 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.