

## УТВЕРЖДЕНО

приказом министерства  
жилищно-коммунального  
хозяйства Ставропольского края

от 22 июля 2015 г. № 102

### ПОЛОЖЕНИЕ

о работе «Телефона доверия» министерства жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края

1. Работа «Телефона доверия» министерства жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края (далее соответственно – «Телефон доверия», министерство) осуществляется в целях обеспечения прав граждан Российской Федерации на обращение в министерство с жалобами, предложениями, заявлениями.

2. «Телефон доверия» министерства – это комплекс организационных и технических мероприятий, обеспечивающих возможность гражданам обращаться по телефону с жалобами, предложениями, заявлениями на имя министра жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края или его заместителей по вопросам деятельности министерства.

3. Обеспечение работы «Телефона доверия» осуществляется на основе Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 6 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящего Положения.

4. Обращения граждан на «Телефон доверия» принимаются и регистрируются в режиме рабочего времени с 9:00 до 18:00 часов с перерывом на обед с 13:00 до 14:00 часов, за исключением праздничных и выходных дней. Прием информации, поступающей по «Телефону доверия» осуществляется сектором гражданской обороны, предупреждения чрезвычайных ситуаций и охраны труда министерства.

5. Общее руководство и организацию работы «Телефона доверия» осуществляет заведующий сектором гражданской обороны, предупреждения чрезвычайных ситуаций и охраны труда министерства.

6. Консультант отдела кадрового, документационного обеспечения и специальной работы министерства осуществляет обработку информации поступившей на «Телефон доверия» министерства, путем составления карточки, форма которой установлена приложением к настоящему Положению.

7. Принятые по «Телефону доверия» обращения граждан подлежат учету, регистрации и рассмотрению в порядке и сроки установленные Федеральным законом № 59-ФЗ от 6 мая 2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

8. Анонимные звонки не регистрируются и не рассматриваются.

9. Сотрудники, работающие с информацией «Телефона доверия», несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений

Карточка  
приема обращений граждан на «Телефон доверия»  
министерства жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края

№

«    »                      201 г.

Ф.И.О. заявителя: \_\_\_\_\_

Место работы и занимаемая должность: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

Краткое содержание обращения: \_\_\_\_\_

Принял: \_\_\_\_\_

Кому поручено рассмотрение обращения: \_\_\_\_\_

Результат рассмотрения обращения: \_\_\_\_\_

Когда и кем дан ответ: \_\_\_\_\_