**Порядок организации работы круглосуточной «горячей линии» в ГБУ РС (Я) «ДГБ»**

Граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства, объединения граждан и юридические лица независимо от пола, расы, возраста, национальности, состояния психического здоровья, социального и имущественного положения, вероисповедания и других различий вправе обратиться на «горячую линию».

Дежурный по «горячей линии» (далее – Дежурный) – лицо, отвечающее за прием вызова на «горячую линию».

В случае поступления вопросов на « горячую линию», решение которых не входит в компетенцию ГБУ РС (Я) «ДГБ», Дежурный обязан направить Заявителя в соответствующий орган или организацию, в чью компетенцию входит решение вопроса.

Дежурный обязан сообщить контактную информацию Заявителя и суть обращения сотрудникам соответствующего органа или организации для рассмотрения и ответа заявителю в порядке компетенции.

Действия Дежурного при вызове на «горячую» линию, в котором содержится:

- сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице его подготавливающем, совершающем или совершившем, вызов подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- при нецензурных либо оскорбительных выражениях, угрозе жизни, здоровью, имуществу, а также членам его семьи, Дежурный вправе оставить вызов без ответа и сообщить гражданину о недопустимости злоупотребления его правом.

**Сроки рассмотрения обращений граждан, поступивших на «горячую линию»**

 Все поступившие вызовы регистрируются в журнале регистрации вызовов круглосуточной «горячей линии» ГБУ РС (Я) «ДГБ» (далее – журнал) незамедлительно.

 Решения по заявлениям и жалобам принимаются в срок до 10 рабочих дней. Заявления и жалобы, не требующие дополнительного изучения и проверки, разрешаются безотлагательно.

 Переадресация вызова, согласно пункту 4 1 раздела осуществляется незамедлительно.

Приложение №1

 к Порядку организации

 работы «горячей линии»

Журнал регистрации вызовов круглосуточной многоканальной «горячей линии»

в ГБУ РС (Я) «ДГБ»

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №вызова | Дата поступления вызова/дата его исполнения(направление ответа заявителю) | Информация о заявителе(ФИО, номер контактного телефона, пр. информация) | Краткое содержание поступившего вызова с указанием вида обращения( жалоба, предложение или консультативный вопрос) | ФИОИсполнителя | Принятые меры | ФИОДежурного |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

Приложение №2

 к Порядку организации

 работы «горячей линии»

Ежемесячный отчет о работе круглосуточной многоканальной «горячей линии» в ГБУ РС (Я) «ДГБ»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№№** |  Вид обращения |  |
| **1** | Жалобы, из них обоснованные |  |
| **2** | Консультативный вопрос |  |
| **3**  | Предложения |  |
|  | ИТОГО |  |