

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 подготавливающим, 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.

Журнал регистрации вызовов круглосуточной многоканальной «горячей линии»
в ГБУ РС (Я) «ДГБ»

№ вызова	Дата поступления вызова/дата его исполнения(направл ение ответа заявителю)	Информация о заявителе(ФИО, номер контактного телефона, пр. информация)	Краткое содержание поступившего вызова с указанием вида обращения (жалоба, предложение или консультативный вопрос)	ФИО Исполни теля	Принят ые меры	ФИО Дежу рного

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	