



**ДЕПАРТАМЕНТ ПО ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОМУ ХОЗЯЙСТВУ
И ТОПЛИВНО-ЭНЕРГЕТИЧЕСКОМУ КОМПЛЕКСУ
НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

П Р И К А З

от 22.01.2016 № 29
Великий Новгород

**О порядке обращения граждан к руководителю
департамента по жилищно-коммунальному хозяйству и топливно-
энергетическому комплексу Новгородской области
посредством телефонной связи**

В соответствии с пунктом 1.1. Указа Губернатора Новгородской области от 25.12.2015 № 448 «О поручении»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке обращения граждан к руководителю департамента по жилищно-коммунальному хозяйству и топливно-энергетическому комплексу Новгородской области посредством телефонной связи.

2. Чеботарёвой Н.В., ведущему специалисту-эксперту отдела жилищно-коммунального хозяйства департамента по жилищно-коммунальному хозяйству и топливно-энергетическому комплексу Новгородской области разместить настоящий приказ на сайте департамента по жилищно-коммунальному хозяйству и топливно-энергетическому комплексу Новгородской области в течение 10 рабочих дней со дня его издания.

3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Руководитель департамента

И.Ю. Николаева

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке обращения граждан к руководителю
департамента по жилищно-коммунальному хозяйству и топливно-
энергетическому комплексу Новгородской области
посредством телефонной связи

1. Настоящее Положение устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших руководителю департамента по жилищно-коммунальному хозяйству и топливно-энергетическому комплексу Новгородской области (далее руководитель) посредством телефонной связи.

2. Обращение к руководителю осуществляется по телефонам: 8 (8162) 66-51-60 или 8 (8162) 66-51-70 в первый и третий вторник месяца с 15.00 до 17.00 .

3. Гражданину, обратившемуся к руководителю, необходимо сообщить свои фамилию, имя, отчество (при наличии), суть обращения, контактный номер телефона.

4. В случае отказа гражданина назвать свои фамилию, имя, отчество (при наличии), его обращение признается анонимным и не подлежит рассмотрению.

5. Обращения граждан, поступившие к руководителю посредством телефонной связи, регистрируются в журнале регистрации обращений граждан, поступивших посредством телефонной связи (далее журнал) по форме, согласно Приложению №1 к настоящему Положению.

6. В случае, если решение вопроса, содержащегося в обращении гражданина не входит в компетенцию департамента, гражданину разъясняется, в компетенцию какого органа, должностного лица, входит решение соответствующего вопроса.

7. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение дается устно в ходе телефонного разговора, о чем делается запись в журнале.

8. В случае, если дать исчерпывающий ответ по обращению гражданина не представляется возможным, то по согласованию с гражданином ему в течение 30 дней дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, который направляется по указанному гражданином почтовому или электронному адресу, либо гражданин записывается на личный прием, о чем делается соответствующая запись в журнале.

9. В случае если при обращении к руководителю гражданин допускает нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни здоровью, имуществу руководителя или членов его семьи, руководитель вправе прекратить

разговор, разъяснив гражданину о недопустимости злоупотребления правом.

10. В период временного отсутствия руководителя (отпуск, командировка, болезнь и т.д.) обязанности по приему звонков от граждан исполняет заместитель руководителя, исполняющий обязанности руководителя на период его временного отсутствия.
