



**МИНИСТЕРСТВО
СТРОИТЕЛЬСТВА И ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА
КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

П Р И К А З

г. Нальчик

6 сентября 2021 г.

№ 134

В целях обеспечения мониторинга и контроля устранения происшествий, и инцидентов на объектах жилищно-коммунального хозяйства Кабардино-Балкарской Республики, **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок работы телефона «Горячая линия».
2. Определить ответственным структурным подразделением за работу телефона «горячей линии» Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Кабардино-Балкарской Республики отдел жилищного хозяйства (А.Г. Аксоров).
3. Отделу государственной службы, кадров и делопроизводства (М.А. Дышекова) обеспечить размещение на официальном сайте Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Кабардино-Балкарской Республики настоящий приказ.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра строительства и жилищно-коммунального хозяйства Кабардино-Балкарской Республики Р.А. Котченко.

Министр

А.Х. Бербеков

ПОРЯДОК РАБОТЫ ТЕЛЕФОНА «ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ»

1. Общие положения

1.1. Телефон «Горячая линия» в Министерстве строительства и жилищно-коммунального хозяйства Кабардино-Балкарской Республики (далее – Министерство) создан в целях обеспечения мониторинга и контроля устранения происшествий и инцидентов на объектах жилищно-коммунального хозяйства Кабардино-Балкарской Республики (далее – объекты ЖКХ), а также в целях установления взаимодействия с гражданами, обратившимися на телефон «Горячая линия», для осуществления Министерством информационно-разъяснительной работы по вопросам, входящим в компетенцию Министерства.

1.2. Оказание гражданам, обратившимся на телефон «Горячая линия», консультативной помощи и предоставление справочной информации осуществляется бесплатно.

1.3. Работа телефона «Горячая линия» осуществляется на основе:

- Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.4. Телефон «Горячая линия» работает по номеру (8662) 40-89-18.

1.5. Информация о телефоне «Горячая линия» (номер телефона, режим работы, основные задачи) размещается на официальном сайте Министерства в сети «Интернет» <http://stroykomplekskbr.ru>

Обновление информации на сайте Министерства в случае изменения номера телефона «Горячая линия» осуществляется не позднее одного рабочего дня с момента изменения.

2. Основные задачи телефона «Горячая линия»

2.1. Основными задачами телефона «Горячая линия» являются:

- обеспечение информационного взаимодействия по вопросам, связанным с возникновением и устранением происшествий и инцидентов на объектах ЖКХ;
- фиксация в оперативном режиме информации о происшествиях и инцидентах на объектах ЖКХ;
- сбор и внесение информации о происшествиях и инцидентах на объектах ЖКХ в соответствующем разделе автоматизированной информационной системы «Реформа ЖКХ» государственной корпорации – Фонда содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства.

2.2. В случаях, когда тематика запроса не относится к полномочиям Министерства, специалист отдела жилищного хозяйства Министерства сообщает гражданину о необходимости обращения в соответствующие органы государственной власти Кабардино-Балкарской Республики, государственные учреждения (организации) Кабардино-Балкарской Республики по компетенции. По возможности осуществляется информирование об адресах, номерах телефонов, приемных днях указанных организаций.

3. Регистрация и учет обращений по телефону «Горячая линия»

3.1. Анализ тематики и количества обращений о поступивших происшествиях и инцидентах на объектах ЖКХ по телефону «Горячая линия» осуществляется ежемесячно согласно приложению.

СВЕДЕНИЯ
О ПОСТУПИВШИХ ПРОИСШЕСТВИЯХ И ИНЦИДЕНТАХ НА
ОБЪЕКТАХ ЖКХ
ПО ТЕЛЕФОНУ «ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ»

Тематика обращения	С _____ по _____ 20 ____ г.			Примечание (причина невыполнения)
	Количество поступивших обращений	Количество исполненных обращений	Количество неисполненных обращений	
Отопление, ГВС				
ХВС, водоотведение				
Электроснабжение				
Газоснабжение				
Всего				