

# ПОСТАНОВЛЕНИЕ

## АДМИНИСТРАЦИИ НЕФТЕКУМСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

01 апреля 2022 г.

г.Нефтекумск

№ 490

Об организации работы телефонной «Горячей линии» по вопросам улучшения инвестиционного климата в Нефтекумском городском округе Ставропольского края

В соответствии с постановлением администрации Нефтекумского городского округа Ставропольского края от 28 марта 2022 г. № 456 «О Стандарте деятельности органов местного самоуправления по обеспечению благоприятного инвестиционного климата в Нефтекумском городском округе Ставропольского края» администрация Нефтекумского городского округа Ставропольского края,

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Организовать работу телефонной «Горячей линии» по вопросам улучшения инвестиционного климата в Нефтекумском городском округе Ставропольского края.

2. Утвердить прилагаемое Положение о работе телефонной «Горячей линии» по вопросам улучшения инвестиционного климата в Нефтекумском городском округе Ставропольского края.

3. Признать утратившим силу постановления администрации Нефтекумского муниципального района Ставропольского края от 06 августа 2015 г. № 726 «Об организации работы телефонной «Горячей линии» по вопросам улучшения инвестиционного климата в Нефтекумском городском округе Ставропольского края»;

3. Определить отдел экономического развития администрации Нефтекумского городского округа Ставропольского края ответственным за работу телефонной «Горячей линии» по вопросам улучшения инвестиционного климата в Нефтекумском городском округе Ставропольского края.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации Нефтекумского городского округа Ставропольского края Заиченко А.А.

6. Настоящее постановление вступает в силу со дня его обнародования.

Глава Нефтекумского  
городского округа  
Ставропольского края



Д.Н.Сокуренок



УТВЕРЖДЕНО  
постановлением администрации  
Нефтекумского городского округа  
Ставропольского края  
от 01 апреля 2022 г. № 490

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
о работе телефонной «Горячей линии» по вопросам улучшения  
инвестиционного климата в Нефтекумском городском округе  
Ставропольского края

**I. Общие положения**

1. Настоящее Положение регламентирует порядок организации работы телефонной «Горячей линии» для обращений граждан и организаций по вопросам улучшения инвестиционного климата в Нефтекумском городском округе Ставропольского края (далее – телефонная «Горячая линия»).

2. Телефонная «Горячая линия» обеспечивает возможность гражданам, организациям и иным хозяйствующим субъектам обращаться по телефону с предложениями, заявлениями, жалобами по вопросам развития инвестиционной деятельности, в том числе:

- о реализации инвестором инвестиционного проекта;
- об оказании содействия инвестору в инфраструктурном обеспечении земельного участка для реализации инвестиционного проекта;
- иные вопросы, возникающие у инвестора, реализующего или предполагающего реализацию инвестиционного проекта.

3. Сведения и информация, распространяемая по телефонной «Горячей линии», должны соответствовать требованиям, установленным Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

4. Муниципальные служащие, работающие с информацией, полученной по телефонной «Горячей линии», несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с Федеральным законом от 02 марта 2007 г. № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации».

**II. Цели организации работы телефонной «Горячей линии»**

5. Основной целью организации работы телефонной «Горячей линии» является выявление проблем, препятствующих инвестиционному развитию Нефтекумского городского округа Ставропольского края.

### III. Основные задачи и функции телефонной «Горячей линии»

6. Основными задачами и функциями телефонной «Горячей линии» являются:

обеспечение взаимодействия органов местного самоуправления Нефтекумского городского округа Ставропольского края с гражданами и организациями и иными хозяйствующими субъектами при осуществлении инвестиционной деятельности;

анализ, обобщение и вынесение вопросов по развитию инвестиционной деятельности на рассмотрение Инвестиционного совета по развитию инвестиционной деятельности и конкуренции на территории Нефтекумского городского округа Ставропольского края (далее – Инвестиционный совет);

содействие принятию мер, направленных на снижение административных барьеров при осуществлении инвестиционной деятельности;

оказание помощи субъекту инвестиционной деятельности в рамках установленных полномочий.

### IV. Порядок работы телефонной «Горячей линии»

7. Прием устных обращений граждан, организаций на телефонную «Горячую линию» осуществляется по телефону (86558) 33238, ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, согласно режиму работы и в соответствии со служебным распорядком администрации Нефтекумского городского округа Ставропольского края.

8. Обращения, поступающие на телефонную «Горячую линию» принимаются специалистом отдела экономического развития администрации Нефтекумского городского округа Ставропольского края (далее – специалист), в чьи обязанности входит давать устные ответы, разъяснения на устно запрашиваемую информацию.

9. При ответе на телефонный звонок специалист обязан:

назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность;

предложить гражданину назвать фамилию, имя, отчество, контактный телефон, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ при необходимости;

предложить гражданину изложить суть вопроса;

сообщить гражданину, что конфиденциальность переданных им сведений гарантируется.

10. Информация излагается в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне. Речь должна носить официально-деловой характер. Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций.

11. В конце беседы делается обобщение по представленной информации. В случае необходимости уточняется, правильно ли воспринята информация, верно ли записаны данные гражданина, организации. Первым трубку кладет звонящий. Если гражданин (организация) или иной хозяйствующий субъект получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу, но разговор

им не прекращен, специалисту рекомендуется, вежливо извинившись, закончить разговор.

12. Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут.

13. Принятые устные обращения на телефонную «горячую линию» незамедлительно вносятся в журнал регистрации обращений граждан и организаций на телефонную «Горячую линию» по вопросам улучшения инвестиционного климата в Нефтекумском городском округе Ставропольского края (далее – Журнал) по установленной форме, согласно приложению к настоящему Положению.

14. В Журнале указываются:

порядковый номер поступившего обращения;

дата и время поступления обращения;

фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес места жительства, телефон (для физических лиц), наименование и организационно-правовая форма, адрес (местонахождение) юридического лица (фамилия, имя, отчество его представителя), контактный телефон;

краткое содержание обращения;

результат обращения (принятые меры);

фамилия, имя, отчество специалиста, принявшего сообщение.

15. По телефонной «Горячей линии» незамедлительно производятся консультации граждан и организаций по вопросам инвестиционного развития, относящимся к компетенции органов местного самоуправления Нефтекумского городского округа Ставропольского края.

16. Если специалист, принявший звонок, не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, он должен сообщить гражданину (организации) телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

17. Вопросы, требующие привлечения других организаций, учреждений рассматриваются в течение 15 дней и разъяснения предоставляются в удобной форме для запрашиваемого лица (гражданина, организации, иного хозяйствующего субъекта).

18. Отдел экономического развития ежемесячно обобщает информацию по обращениям, поступающим на телефонную «Горячую линию», и направляет её на рассмотрение в Инвестиционный Совет.

---



Приложение  
к Положению по работе телефонной  
«Горючей линии» по вопросам  
улучшения инвестиционного климата  
в Невтекумском городском округе  
Ставропольского края

**ЖУРНАЛ**  
регистрации обращений граждан и организаций  
на телефонную «Горячую линию»  
по вопросам улучшения инвестиционного климата  
в Невтекумском городском округе Ставропольского края

№ п/п	Дата, время поступления обращения	Ф.И.О. гражданина или наименование организации, контакты (адрес, телефон)	Краткое содержание обращения	Результат обращения (принятые меры)	Ф.И.О. специалиста, принявшего сообщение