



ДЕПАРТАМЕНТ ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ
ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

31.05.2022

№ 51-13-09/870

г. Воронеж

**Об утверждении Методических рекомендаций о порядке рассмотрения
обращений и запросов граждан в департаменте экономического
развития Воронежской области**

В соответствии с Федеральным законом 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Законом Воронежской области от 19.10.2009 № 125-ОЗ «О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращение в органы государственной власти Воронежской области», Инструкцией по делопроизводству в правительстве Воронежской области, исполнительных органах государственной власти Воронежской области (указ губернатора Воронежской области от 09.03.2022 № 047-у), в целях установления единого порядка рассмотрения и учета обращений граждан **п р и к а з ы в а ю :**

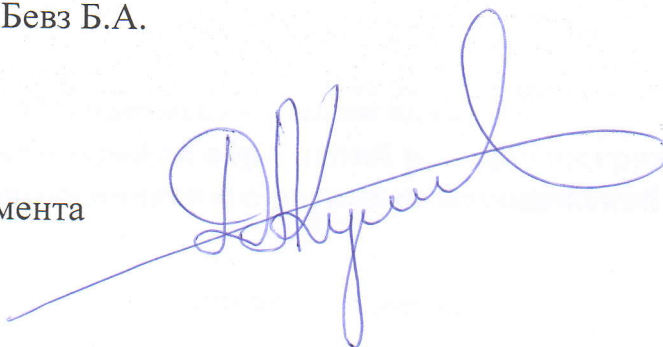
1. Утвердить прилагаемые Методические рекомендации о порядке рассмотрения обращений и запросов граждан в департаменте экономического развития Воронежской области.

2. Признать утратившим силу приказ департамента экономического развития от 31.05.2019 г. № 51-13-09/83-О «Об утверждении Методических

рекомендаций о порядке рассмотрения обращений граждан в департаменте экономического развития Воронежской области».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя начальника отдела финансового, юридического и организационного обеспечения департамента экономического развития Воронежской области Бевз Б.А.

Руководитель департамента



Д.А. Кустов

Приложение

Утверждены
приказом департамента
экономического развития
Воронежской области
от 31.05.2022 №51-13-09/87-О

Методические рекомендации о порядке рассмотрения обращений и запросов граждан в департаменте экономического развития Воронежской области

I. Общие положения

1.1. Настоящие Методические рекомендации о порядке рассмотрения обращений граждан в департаменте экономического развития Воронежской области (далее - Методические рекомендации) устанавливают единый порядок рассмотрения в департаменте экономического развития Воронежской области (далее - департамент) обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения), а также порядок личного приема граждан в департаменте.

1.2. Настоящие Методические рекомендации разработаны в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Законом Воронежской области от 19.10.2009 № 125-ОЗ «О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращение в органы государственной власти Воронежской области», Инструкцией по делопроизводству в правительстве Воронежской области, исполнительных органах государственной власти Воронежской области (указ губернатора Воронежской области от 09.03.2022 № 47-у).

1.3. Ответственность за обеспечение объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений возлагается на начальников отделов департамента.

1.4. Основные термины, используемые в Методических рекомендациях:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

6) запрос - обращение пользователя информацией в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в государственный орган или орган местного самоуправления либо к его должностному лицу о предоставлении информации о деятельности этого органа

II. Предмет регулирования Методическими рекомендациями

2.1. Положения настоящих Методических рекомендаций распространяются на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, телеграфу, факсимильной связи, информационным системам общего пользования, доставлены непосредственно гражданином лично или его представителем, в форме подачи обращения должностному лицу во время проведения публичных и иных мероприятий с участием граждан.

2.2. Установленный настоящими Методическими рекомендациями порядок рассмотрения обращений распространяется на все обращения, за

исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

2.3. Установленный настоящими Методическими рекомендациями порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

III. Порядок, приема и регистрации обращений

3.1. Письменные обращения в департамент направляются посредством почтовой связи или доставляются организациями по доставке по адресу: пл.Ленина, дом 1, г. Воронеж, 394018 по следующему графику:

понедельник, вторник, среда, четверг - с 9.00 до 18.00;

пятница - с 9.00 до 16.45;

обеденный перерыв - с 13.00 до 13.45.

3.2. Письменные обращения направляются также посредством электронной почты: esopom@govvrn.ru. в том числе на странице департамента на официальном портале органов власти Воронежской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: <http://www.govvrn.ru/>.

В письменном обращении гражданином в обязательном порядке указывается либо наименование государственного органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.3. Предоставление информации по вопросам регистрации письменных обращений, поступивших в департамент, осуществляется по следующему графику:

понедельник, вторник, среда, четверг - с 9.00 до 18.00;

пятница - с 9.00 до 16.45;

обеденный перерыв - с 13.00 до 13.45.

Контактный телефон: (473) 212-78-29.

Информация о номерах телефонов департамента также размещается на странице департамента на Портале Воронежской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: <http://www.govvrn.ru/> (далее - страница департамента),

3.4. Обращения в форме электронных сообщений в департамент направляются путем заполнения специальной формы на странице

департамента и направляются по адресу электронной почты департамента: esonom@govvrn.ru.

Обращения, поступившие в департамент или должностному лицу в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящими Методическими рекомендациями.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3.5. Все поступившие обращения граждан и ответы на письма подлежат регистрации и обработке в электронной информационно-поисковой системе АС ДОУ (автоматизированной системе документационного оперативного управления, предназначенной для автоматизации управленческого документооборота и процессов делопроизводства в правительстве области и исполнительных органах государственной власти области (далее - ИОГВ)) не позднее чем в 3-дневный срок с момента их поступления.

При приеме и первичной обработке письменных обращений ведущий советник отдела финансового, юридического и организационного обеспечения департамента, в должностные обязанности которого входит организация работы с обращениями граждан, сверяет указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора, проверяет наличие указанных вложений и приложений и вводит информацию в базу данных «Обращения граждан» АС ДОУ.

Конверты, в которых поступают обращения, сохраняются.

IV. Рассмотрение обращений

4.1. Обращения, поступившие в департамент, подлежат обязательному рассмотрению.

Обращения могут быть индивидуальными, то есть поданными самим гражданином, объединением граждан или юридическим лицом, которые считают свои права либо права других лиц нарушенными, и коллективными.

Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в департамент или к должностному лицу с критикой их деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни гражданина без его согласия.

Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.2. Обращения об обжаловании действия (бездействия) должностных лиц департамента, руководителей подведомственных учреждений направляются для рассмотрения руководителю департамента.

4.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Сопроводительное письмо с переадресованием обращения подписывается руководителем департамента или его заместителями (в соответствии с распределением обязанностей).

При направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в случае необходимости у них может быть запрошена информация о результатах, рассмотрения обращения.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

4.4. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и губернатору Воронежской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ.

4.5. Обращение, рассмотрение которого относится к компетенции нескольких отделов департамента или должностных лиц департамента, направляется в отдел или к должностному лицу, указанному среди исполнителей первым. Копии этого обращения другим отделам и должностным лицам направляются в электронном виде через АС ДОУ.

Соисполнители направляют предложения для подготовки ответа в

пределах своей компетенции в адрес ответственного исполнителя в пятнадцатидневный срок со дня поступления обращения, а в случае установления руководителем сокращенного срока ответа на обращение - не позднее 2 рабочих дней до окончания сокращенного срока рассмотрения обращения ответственным исполнителем.

4.6. В случае неправильного направления обращения должностное лицо, его получившее, в срок не позднее двух рабочих дней с момента поступления передает его ведущему советнику отдела финансового, юридического и организационного обеспечения департамента, в должностные обязанности которого входит организация работы с обращениями граждан для передачи в соответствующее структурное подразделение или должностному лицу по компетенции.

Передача производится на основании мотивированной резолюции одного из заместителей руководителя или непосредственно руководителя департамента.

4.7. При одновременном поступлении основного обращения и его копии либо поступлении копии до окончания разрешения основного обращения дается единый ответ на обращение.

Если копия обращения поступила после разрешения основного обращения, то гражданину не позднее 10-дневного срока с момента регистрации копии обращения ответ направляется структурным подразделением или должностным лицом, которое рассматривало основное обращение, со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение.

Копия ответа направляется в случае прямого указания гражданина о его неполучении.

Копия ответа заверяется, подписью начальника структурного подразделения или должностного лица, которое рассматривало обращение и заверяется, печатью департамента.

4.8. Контроль за рассмотрением обращений включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных, запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;
- снятие обращений с контроля;
- ежеквартальные и по итогам прошедшего года отчеты о рассмотрении обращений граждан в структурное подразделение правительства Воронежской области, ответственное за организацию работы с обращениями граждан.

4.9. Поручения о рассмотрении обращений снимаются с контроля после направления ответа на обращение.

4.10. Письменное обращение, поступившее в департамент или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случая, указанного в пункте 4.11. настоящих Методических рекомендаций.

4.11. Письменное обращение, поступившее губернатору Воронежской области, и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

4.12. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в порядке, предусмотренном частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководитель департамента вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.13. Письменный ответ на обращение, подписанный руководителем департамента или его заместителем регистрируется в АС ДОУ для присвоения ему исходящего регистрационного номера и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в департамент или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в департамент или должностному лицу в письменной форме.

Кроме того, на поступившее в департамент обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ на официальном сайте департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.14. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель департамента, либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.15. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ на официальном сайте департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

4.16. Руководитель департамента или его заместитель в случае, указанном в пункте 4.16. настоящих Методических рекомендаций, принимают решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.17. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

1) Ответ на обращения не дается, если:

- в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2) В случае, если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с компетенцией.

3) Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4) При получении письменного обращения, в котором содержатся

нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.18. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в департамент или соответствующему должностному лицу.

4.19. Гражданин по письменному заявлению имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Должностное лицо департамента, ознакомившее гражданина с документами, составляет и приобщает к имеющейся по данному обращению переписке письменную информацию о том, с какими материалами гражданин ознакомлен.

4.20. Информация о результатах рассмотрения вопросов, указанных в обращении, заносится сотрудником департамента, определенного ответственным исполнителем по обращению, посредством функционала «Итоговый отчет» в базу данных «Обращения граждан» АС ДОУ не позднее дня, следующего за днем регистрации ответа заявителю.

«Итоговые отчеты» создаются по все вопросам, указанным в регистрационной карточке обращения АС ДОУ, в том числе направленным на рассмотрение по компетенции в иные органы, а также рассмотренным в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В случае, если результатом рассмотрения вопросов, указанных в обращении, выступает ответ по существу, в базу данных «Обращения граждан» АС ДОУ заносится также оценка принятого по результатам рассмотрения решения по каждому вопросу, поставленному в обращении:

«Поддержано» означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы;

«Разъяснено» означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение об информировании о порядке реализации предложения или удовлетворения заявления или жалобы;

«Не поддержано» означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о нецелесообразности предложения, о необоснованности и неудовлетворении заявления или жалобы;

«Меры приняты» – это полное фактическое разрешение поставленного в обращении вопроса, то есть фактическая реализация предложения, фактическое удовлетворение заявления или жалобы в соответствии с принятым по результатам рассмотрения данного вопроса, содержащегося в обращении, решением – «поддержано».

4.21. Все документы и материалы по рассмотрению обращения связываются с электронной регистрационной карточкой обращения в АС ДОУ.

4.22. Обобщенная информация о результатах рассмотрения обращений и принятых мерах ежеквартально размещаются отделом финансового, юридического и организационного обеспечения департамента в государственной информационной системе Воронежской области «Портал Воронежской области в сети Интернет».

V. Личный прием граждан в департаменте

5.1. Личный прием граждан осуществляется при их непосредственном обращении гражданина в общественную приемную правительства Воронежской области, которая функционирует ежедневно в рабочие дни согласно утвержденному графику или на основании письменного заявления гражданина о личном приеме, в виде электронного запроса или устного личного обращения гражданина в департамент.

Руководитель департамента или уполномоченное на то должностное лицо осуществляют личный прием граждан в общественной приемной правительства Воронежской области и проводит его согласно графику, утвержденному губернатором Воронежской области, который размещается на Портале Воронежской области в сети Интернет на главной странице в разделе «Общественная приемная», в разделе «Работа с обращениями граждан» департамента и на официальном сайте департамента.

В график могут вноситься изменения по мере необходимости.

Место приема граждан: г. Воронеж, ул.Кирова, 6 «А», 12 этаж, каб.1213.

Время личного приема с 14:00 до 17:00.

5.2. При личном приеме содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение 1). В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.3. При личном приеме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

5.4. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема,

подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящими Методическими рекомендациями.

5.5. Если в ходе личного приема выясняется, что в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

5.8. Исполнитель при рассмотрении обращения завершает ответ на обращение разъяснением заявителю его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном действующим законодательством порядке как в судебном, так и во внесудебном порядке.

5.9. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в департаменте, осуществляется специалистом отдела финансового, юридического и организационного обеспечения департамента, в должностные обязанности которого входит работа с обращениями граждан.

VI. Анализ рассмотрения обращений

6.1. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы, начальники отделов департамента, осуществляют учет и анализ поступивших на рассмотрение обращений.

6.2. Начальники отделов департамента, организуют учет и анализ рассмотренных ими обращений граждан и предоставляют информацию ведущему советнику отдела финансового, юридического и организационного обеспечения департамента, в должностные обязанности которого входит организация работы с обращениями граждан, информацию для подготовки сводного отчета, направляемого в структурное подразделение правительства области, а также подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков, в том числе в области нормативного регулирования.

6.3. Все материалы дела по отработанному и закрытому обращению, в том числе оригиналы и копии документов хранятся в отделе финансового, юридического и организационного обеспечения департамента.

6.4. Ведущий советник отдела финансового, юридического и организационного обеспечения департамента, в должностные обязанности которого входит организация работы с обращениями граждан, ежеквартально и по итогам прошедшего года обобщает результаты анализа обращений и

представляет отчет о рассмотрении обращений граждан по форме, установленной структурным подразделением правительства области, ответственным за организацию работы с обращением граждан (далее - уполномоченный орган), на утверждение руководителю департамента и направляет в уполномоченный орган правительства Воронежской области.

VII. Телефон «Горячая линия»

7.1. Работа с устными сообщениями граждан, поступившими на телефон «Горячая линия», осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

7.2. Телефон «Горячая линия» установлен по адресу: г.Воронеж, ул.Кирова, д. 6 «а» (далее – кабинет № 1222), телефон 8(432) 212-78-29.

7.3. Прием устных сообщений граждан по телефону «Горячая линия» осуществляется в режиме работы департамента: понедельник-четверг с 09:00 час. до 18:00 час., пятница с 09:00 час. до 16:45 час., перерыв с 13:00 час. до 13:45 час. (кроме праздничных и выходных дней).

7.4. Информация о функционировании и режиме работы телефона «Горячая линия» доводится до сведения населения путем размещения на странице департамента на официальном портале органов власти Воронежской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: <http://www.govvrn.ru/>.

7.5. Устные телефонные сообщения граждан, поступившие в департамент, подлежат обязательной регистрации.

Для учета сообщений граждан по телефону «Горячая линия» используется журнал учета, где указывается фамилия, имя, отчество гражданина, адрес проживания, краткое содержание его вопроса и результат рассмотрения.

7.6. Не рассматриваются устные телефонные сообщения граждан, в которых обжалуются судебные решения.

7.7. При устных телефонных сообщениях граждан по вопросам, не отнесенным к ведению департамента, а также невозможности ответа на поставленный в телефонном сообщении вопрос, сообщение оформляется с последующей переадресацией его в другой государственный орган по принадлежности. Заявителю сообщается, куда направлен его вопрос для рассмотрения, срок и порядок получения ответа. В журнале учета производится соответствующая запись с указанием государственного органа, в адрес которого направлены вопросы, обозначенные в устном сообщении.

7.8. Прием информации граждан осуществляется после представления ими персональных данных (фамилия, имя, отчество, номер домашнего телефона, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ) и изложения сути обращения.

7.9. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании службы, фамилии и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

Гражданам следует предложить назвать свою фамилию, имя, отчество, контактный номер телефона, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Информация должна излагаться в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне. Речь должна носить официально-деловой характер. Недопустимо употребление просторечий, междометий, односложных ответов.

Телефонный разговор не должен прерываться отвлечением на другой звонок и другие обстоятельства.

В случае, когда звонящий настроен агрессивно, допускает употребление в речи ненормативной лексики, необходимо, не вступая в пререкания с ним, официальным тоном дать понять, что разговор в подобной форме не допустим, при этом инициатива стереотипа поведения должна принадлежать специалисту службы.

Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации, как службе, так и сотруднику.

В конце беседы необходимо сделать обобщение по представленной информации. Если необходимо, уточнить, понятна ли информация, верно ли записаны данные заявителя. Первым трубку должен положить звонящий.

7.10. По итогам каждого квартала, полугодия, года проводится анализ телефонных сообщений граждан, о количестве, характере и причине поступивших телефонных сообщений граждан, принятых мерах по их рассмотрению.

Журналы учета и материалы, связанные с телефонными сообщениями граждан, хранятся в соответствии с правилами делопроизводства в службе 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

Использование и распространение информации о персональных данных и частной жизни граждан, ставшей известной в связи с телефонными сообщениями граждан, без их согласия не допускается.

Приложение
к методическим рекомендациям
от 31.05.2022 № 51-1309/87-О

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Лицевая сторона

Фамилия
Имя, отчество (последнее - при наличии) _____
Почтовый адрес для направления ответа (при необходимости) _____
Дата приема _____
Должностное лицо, осуществляющее прием _____ (фамилия, инициалы и должность)
Содержание устного обращения _____
Информация о результатах приема _____

Оборотная сторона

Принято письменное обращение. Направлено в _____
_____ " ____ " _____ 20__ г.
Регистрационный N _____
Сведения в карточку внесены _____ (фамилия, инициалы, должность)
Примечание
