



**МИНИСТЕРСТВО ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА
Хабаровского края**

ПРИКАЗ

10.04.19г. № 266
г. Хабаровск

Об утверждении Положения
о проведении "Горячей линии"

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных"

ПРИКАЗЫВАЮ:

Утвердить прилагаемое Положение о проведении "Горячей линии" в министерстве физической культуры и спорта Хабаровского края.

Министр

 С.Д. Экшенгер

УТВЕРЖДЕНО

приказом министерства
физической культуры
и спорта Хабаровского края

от 10.04.19 № 266

ПОЛОЖЕНИЕ

о проведении "Горячей линии" в министерстве
физической культуры и спорта Хабаровского края

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение определяет порядок организации проведения "Горячей линии" в министерстве физической культуры и спорта Хабаровского края (далее – министерство), учет поступивших устных обращений.

1.2. Проведение "Горячей линии" – одна из форм взаимодействия министерства с гражданами.

1.3. Работа с обращениями, поступившими на телефоны "Горячей линии", осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных".

2. Порядок проведения "Горячей линии".

2.1. Прием обращений граждан по телефону "Горячей линии" осуществляется специалистами министерства в установленные дни и часы.

При невозможности приема очередного звонка (при поступлении нескольких звонков одновременно, при временном отсутствии должностного лица, осуществляющего прием звонков) специалист министерства проводит дозвон по пропущенным телефонным номерам.

2.2. Результатом рассмотрения устного обращения является:

- принятие оперативных мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- устное разъяснение гражданину в корректной форме по существу поставленных вопросов;
- представление сведений о местонахождении органа исполнительной власти края, органа местного самоуправления края, почтового адреса, контактных телефонов специалистов.

2.3. Информация о функционировании телефона "Горячей линии", целях его организации, правилах приема обращений размещается на официальном сайте министерства и других средствах массовой информации.

3. Порядок приема обращений граждан и представления информации по телефонам "Горячей линии".

3.1. Учет и предварительную обработку поступающей на телефон "Горячей линии" информации осуществляют специалисты министерства, принявшие звонок.

3.2. Для учета обращений на телефон "Горячей линии" ведется журнал учета обращений граждан в электронной форме (далее – журнал), по форме в соответствии с приложением к настоящему Положению, который содержит следующую информацию:

- порядковый номер обращения;
- дату и время поступления обращения;
- фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина;
- адрес места нахождения (при необходимости);
- номер телефона заявителя;
- краткое содержание обращения;
- отметку о результатах рассмотрения обращения;
- фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) должностного лица, принявшего звонок.

3.3. Представление информации гражданам осуществляется после представления ими персональных данных (фамилия, имя, отчество, номер домашнего телефона, почтовый адрес, по которому должен быть, при необходимости, направлен ответ) и изложения сути обращения.

При отказе заявителя о представлении персональных данных, специалист дает разъяснение о порядке рассмотрения анонимных обращений.

Специалисты несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных по телефону "Горячей линии" сведений в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных".

3.4. В случае если обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, специалист, принявший звонок, сообщает заявителю о недопустимости злоупотребления правом и оставляет обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов, о чем в журнале делается соответствующая отметка.

3.5. Если решение вопроса не относится к компетенции министерства, то специалист, принявший звонок, дает разъяснение о порядке рассмотрения такого обращения и контактные данные государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц (при наличии), в чьей компетенции находится решение поставленного вопроса. В журнале производится соответствующая запись с указанием государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, в адрес которого направлено обращение.

3.6. Если в поступившем обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о

лице, его подготавливающим, совершающим или совершившем, обращение подлежит направлению в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

4. Требования, предъявляемые к ведению телефонного разговора.

4.1. Гражданам предлагается назвать свои фамилию, имя, отчество, контактный номер телефона, почтовый адрес, по которому при необходимости должен быть направлен ответ.

4.2. При необходимости уточнения вопроса ответственный специалист созванивается с заявителем.

4.3. 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.

4.4. 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. Если заявитель получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу, вежливо извинившись, рекомендуется закончить разговор.

ЖУРНАЛ
учета обращений граждан (в электронной форме)

№ п/п	Дата и время поступления обращения	Фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина	Адрес места нахождения (при необходимости)	Номер телефона заявителя	Краткое содержание обращения	Отметка о результатах рассмотрения обращения	Фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) должностного лица принявшего звонок
1	2	3	4	5	6	7	8
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
30							
31							