



ДЕПАРТАМЕНТ ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ
ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

31 мая 2019

№ 51-В-09/82-0

Воронеж

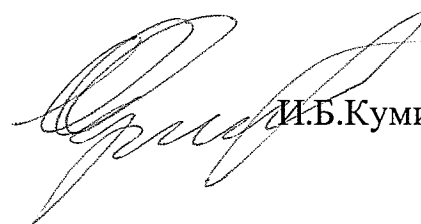
**Об утверждении Методических рекомендаций
о порядке работы с устными сообщениями граждан, поступившими на
телефон «горячей линии» в департамент экономического развития
Воронежской области**

В целях исполнения пункта 5 протокола поручений, определенных по итогам выездного семинара 27.10.2017 по вопросам дальнейшего совершенствования работы с обращениями граждан в соответствии с Указом Президента РФ от 17.04.2017 №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» в ЦФО в режиме ВКС п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемые Методические рекомендации о порядке работы с устными сообщениями граждан, поступившими на телефон «горячей линии» в департамент экономического развития Воронежской области.

2. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Первый заместитель
руководителя департамента


И.Б.Кумицкий

Утвержден
приказом департамента
экономического развития
Воронежской области
от 31.05.2013 г. № 5113-03/82-0

**Методические рекомендации
о порядке работы с устными сообщениями граждан, поступившими на
телефон «горячей линии» в департамент экономического развития
Воронежской области**

1. Настоящие Методические рекомендации о порядке работы с устными сообщениями граждан, поступившими на телефон «горячей линии» в департамент экономического развития Воронежской области (далее - Методические рекомендации) устанавливают единый порядок рассмотрения в департаменте экономического развития Воронежской области (далее - департамент) сообщений граждан, поступившими на телефон «горячей линии».

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

3. Телефон «горячей линии» установлен по адресу: г.Воронеж, ул. Кирова, д. 6 «а», кабинет № 1220, телефон 8(432) 212-78-39.

4. Прием устных сообщений граждан по телефону «горячей линии» 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).

5. Информация о функционировании и режиме работы телефона «горячей линии» доводится до сведения населения путем размещения на официальном сайте департамента экономического развития Воронежской

области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет:
<http://econom.govrn.ru/>.

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

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

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

8. 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.

9. 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.

10. 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.

11. 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 департаменте 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.