



**МИНИСТЕРСТВО
ВНУТРЕННЕЙ И ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОЛИТИКИ
Хабаровского края**

ПРИКАЗ

20 марта 2026 № 811
г. Хабаровск

Об утверждении Положения о проведении "горячей линии" в министерстве внутренней и информационной политики Хабаровского края

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", распоряжением Губернатора Хабаровского края от 26 января 2026 г. № 18-р "О вопросах структуры исполнительных органов Хабаровского края", постановлением Правительства Хабаровского края от 09 февраля 2026 г. № 27-пр "Об утверждении Положения о министерстве внутренней и информационной политики Хабаровского края"

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о проведении "горячей линии" в министерстве внутренней и информационной политики Хабаровского края.

2. Признать утратившими силу:

приказ комитета по информационной политике и массовым коммуникациям Правительства Хабаровского края от 29 июня 2020 г. № 45П "Об утверждении Положения о проведении "Горячей линии" в комитете по информационной политике и массовым коммуникациям Правительства Хабаровского края";

приказ комитета по внутренней политике Правительства Хабаровского края от 03 февраля 2023 г. № 4П "Об утверждении Положения о проведении "горячей линии" в комитете по внутренней политике Правительства Хабаровского края и признании утратившим силу приказа главного управления внутренней политики Правительства Хабаровского края от 20 июля 2020 г. № 70П".

Министр

С.С. Дмитриев

УТВЕРЖДЕНО
приказом министерства
внутренней и информационной
политики Хабаровского края
от 20 марта 2006 г. № 811

ПОЛОЖЕНИЕ

о проведении "горячей линии" в министерстве внутренней
и информационной политики Хабаровского края

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок организации работы телефона "горячей линии" в министерстве внутренней и информационной политики Хабаровского края (далее – министерство) для приема обращений граждан и юридических лиц по вопросам, отнесенным к компетенции министерства.

1.2. Проведение "горячей линии" – одна из форм взаимодействия министерства с гражданами и юридическими лицами.

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 и юридических лиц по телефону "горячей линии" (далее – обращение) осуществляется сотрудниками министерства, ответственными за проведение "горячей линии" (далее – сотрудники), в установленные дни и часы.

2.2. Сотрудники размещают информацию о дате и времени проведения каждой "горячей линии", в целях ее организации, правилах приема обращений на официальных сайтах министерства, Правительства Хабаровского края и в других средствах массовой информации (официальный аккаунт министерства в социальных сетях, печатные издания) не менее чем за пять дней до дня проведения "горячей линии".

2.3. Результатом рассмотрения обращения является:

- принятие оперативных мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- устное разъяснение гражданину по существу поставленных вопросов;
- предоставление сведений о местонахождении министерства, почтового адреса, электронного адреса, контактных телефонов;

- предоставление сведений о государственных органах, органах местного самоуправления, должностных лицах, их местонахождении, контактных телефонах, электронных адресах, в случае, если обращение содержит вопрос, решение которого не входит в компетенцию министерства.

3. Порядок приема обращений

3.1. Учет и предварительную обработку, поступающих на телефон "горячей линии" обращений, осуществляют сотрудники, принявшие звонок.

3.2. Учету подлежат все поступившие обращения в день поступления обращения.

3.3. Для учета обращений ведется журнал учета обращений в электронной форме (далее – журнал).

3.4. В журнале указываются:

- порядковый номер поступившего обращения;
- тематика "горячей линии";
- дата и время поступления обращения;
- фамилия, имя, отчество (последнее при наличии), адрес места жительства, контактный телефон, адрес электронной почты (при наличии) (для граждан); наименование и организационно-правовая форма, адрес (местонахождение) юридического лица, фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) представителя юридического лица, контактный телефон, адрес электронной почты (для юридических лиц);
- краткое содержание обращения;
- результаты рассмотрения обращения;
- фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) сотрудника, принявшего звонок.

3.5. Предоставление информации по телефону "горячей линии" осуществляется после представления гражданами, представителями юридических лиц персональных данных (фамилия, имя, отчество (последнее при наличии), адрес места жительства, номер телефона, адрес электронной почты (при наличии) (для граждан), адрес (местонахождение) юридического лица, фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) представителя юридического лица, контактный телефон, адрес электронной почты (для юридических лиц).

3.6. При отказе гражданина, представителя юридического лица от представления персональных данных, указанных в пункте 4.2. раздела 4 настоящего Положения, сотрудник дает разъяснение о порядке рассмотрения анонимных обращений в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

3.7. Если в поступившем обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, информация, поступившая в ходе обращения, подлежит

направлению в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией в день поступления обращения.

3.8. В случае если обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, сотрудник, принявший звонок, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных вопросов и сообщить гражданину о недопустимости злоупотребления правом, о чем в журнале делается соответствующая отметка.

3.9. Если обращение содержит вопрос, решение которого не входит в компетенцию министерства, то сотрудник, дает разъяснение о порядке рассмотрения такого обращения и контактные данные государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, 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 перенаправлено обращение.

3.10. Сотрудники 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".

4. Требования, предъявляемые к ведению телефонного разговора

4.1. Ответ на звонок начинается с информации о фамилии и должности сотрудника, принявшего звонок.

4.2. Гражданам, представителям юридических лиц предлагается представить персональные данные (фамилия, имя, отчество (последнее при наличии), адрес места жительства, номер телефона, адрес электронной почты (при наличии) (для граждан), адрес (местонахождение) юридического лица, фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) представителя юридического лица, контактный телефон, адрес электронной почты (для юридических лиц).

4.3. Сотрудники должны избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации как министерства, так и сотрудника, принявшего обращение.

4.4. Информация должна излагаться в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне. Речь должна носить официально-деловой характер.

Недопустимо употребление просторечий, междометий, односложных ответов.

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

4.6. При невозможности приема очередного звонка (при поступлении нескольких звонков одновременно, при временном отсутствии сотрудника, осуществляющего прием звонков) сотрудник перезванивает гражданам

по пропущенным телефонным номерам в течение дня, в котором осуществлялся звонок гражданина.

4.7. В конце беседы необходимо сделать обобщение по представленной информации. Если необходимо, уточнить, понятна ли информация, верно ли записаны данные гражданина, представителя юридического лица. Первым трубку должен положить звонящий. Если гражданин получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу, но разговор им не прекращен, сотруднику рекомендуется, вежливо извинившись, закончить разговор.
