

МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ  
СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

П Р И К А З

от 14.06.2017 г.

г. Ставрополь

№ 255/од

О «телефоне доверия» и личном приеме граждан в министерстве экономического развития Ставропольского края

В целях обеспечения прав граждан на обращение в министерство экономического развития Ставропольского края с жалобами, предложениями, заявлениями

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемые:
  - 1.1. Положение о «телефоне доверия» министерства экономического развития Ставропольского края;
  - 1.2. Положение о личном приеме граждан в министерстве экономического развития Ставропольского края.
2. Признать утратившими силу:
  - приказ министерства экономического развития Ставропольского края от 09 июня 2009 г. № 189/од «Об организации «горячей линии» и утверждении графика приема граждан»;
  - приказ министерства экономического развития Ставропольского края от 10 августа 2010 г. № 262/од «О внесении изменений в приказ министерства экономического развития Ставропольского края от 09 июня 2009 г. № 189/од «Об организации «горячей линии» и утверждении графика приема граждан».
3. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.
4. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

Первый заместитель министра  
экономического развития  
Ставропольского края



Е.Т.Кильпа

Проект приказа визируют:

Начальник отдела правового  
обеспечения и оценки регулирующего  
воздействия министерства экономического  
развития Ставропольского края

Начальник отдела кадрового и  
документационного обеспечения  
министерства экономического  
развития Ставропольского края



И.С.Мальцева



И.В.Кузнецова

УТВЕРЖДЕНО

приказом министерства  
экономического развития  
Ставропольского края

от 14 *март* 2017 г. № *257* од

## ПОЛОЖЕНИЕ

### о «телефоне доверия» министерства экономического развития Ставропольского края

1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы с обращениями граждан, поступившими по «телефону доверия» министерства экономического развития Ставропольского края (далее соответственно – «телефон доверия», министерство).
2. Целью организации работы «телефона доверия» является обеспечение прав граждан на обращение в министерство, а также повышение доверия граждан к институтам государственной власти.
3. «Телефон доверия» представляет собой комплекс организационных и технических мероприятий, обеспечивающих возможность гражданам обращаться по телефону с жалобами, предложениями, заявлениями по вопросам деятельности министерства.
4. Обращения граждан на «телефон доверия» принимаются круглосуточно по телефону 8 (8652) 35-61-40 в режиме автоответчика.
5. Прослушивание аудиофайлов обращений граждан, поступивших по «телефону доверия», осуществляется ежедневно в 17:00, кроме выходных и праздничных дней.
6. Обращения граждан, записанные на автоответчик «телефона доверия», не позднее следующего рабочего дня с момента их получения подлежат регистрации с использованием системы электронного делопроизводства и документооборота «ДЕЛО» и обязательному внесению в журнал регистрации обращений, образец которого приведен в приложении 1 к настоящему Положению.

7. Обработка информации, поступившей по «телефону доверия», осуществляется путем составления карточки приема обращения гражданина на «телефон доверия» министерства, образец которой приведен в приложении 2 к настоящему Положению.

8. Принятые по «телефону доверия» обращения граждан подлежат рассмотрению в порядке и сроки, установленные Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

9. Аудиозаписи обращений граждан, поступившие по «телефону доверия», хранятся один год, после чего подлежат уничтожению.

10. Анонимные звонки не регистрируются и не рассматриваются.

11. Организацию и координацию работы с обращениями граждан, поступившими по «телефону доверия», осуществляет отдел кадрового и документационного обеспечения министерства.

12. Техническое обеспечение функционирования «телефона доверия» осуществляет отдел реализации административной реформы и информационной работы министерства.

13. Должностные лица, ответственные за осуществление учета, регистрации, обработки, контроля за поступающими на «телефон доверия» обращениями и техническое обеспечение функционирования «телефона доверия», назначаются приказом министерства (далее – должностные лица).

14. Должностные лица несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений.

Первый заместитель министра  
экономического развития  
Ставропольского края



Е.Т.Кильпа



Приложение 1

к Положению о «телефоне  
доверия» министерства  
экономического развития  
Ставропольского края

Образец

ЖУРНАЛ

регистрации обращений граждан, поступивших по «телефону доверия» министерства экономического развития  
Ставропольского края

№ п/п	Дата (число, ме- сяц, год)	Время (час., мин.)	Ф.И.О. абонента (ли- бо указывается на непредставление ин- формации)	Адрес, телефон або- нента (либо указыва- ется на непредстав- ление информации)	Краткое содержание обращения	Ф.И.О. специалиста, зарегистрировавшего обращение, подпись	Принятые меры, резуль- таты рассмотрения обра- щения, информация о направлении ответа (исх. № дата)

\_\_\_\_\_

*С.А. Кудряшова*

Приложение 2  
к Положению о «телефоне  
доверия» министерства  
экономического развития  
Ставропольского края

Образец

КАРТОЧКА

приема обращения гражданина на «телефон доверия»  
министерства экономического развития Ставропольского края

№ \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Ф.И.О. заявителя \_\_\_\_\_

Место работ, должность \_\_\_\_\_

Адрес, телефон \_\_\_\_\_

Краткое содержание обращения \_\_\_\_\_

Принял \_\_\_\_\_

Кому поручено рассмотрение обращения \_\_\_\_\_

Результат рассмотрения обращения \_\_\_\_\_

Когда и кем дан ответ \_\_\_\_\_

*ГЛ*

*Кудряшова*

УТВЕРЖДЕНО

приказом министерства  
экономического развития  
Ставропольского края

от 14 июля 2017 г. № 255 /од

## ПОЛОЖЕНИЕ

о личном приеме граждан в министерстве экономического развития  
Ставропольского края

1. Настоящее Положение определяет порядок организации личного приема граждан в министерстве экономического развития Ставропольского края (далее – министерство).
2. Личный прием граждан проводится в целях реализации конституционного права граждан на обращение в государственные органы на основе качественного и своевременного рассмотрения предложений, заявлений и жалоб (далее – обращение).
3. Личный прием граждан осуществляется министром экономического развития Ставропольского края, первым заместителем министра экономического развития Ставропольского края и заместителями министра экономического развития Ставропольского края (далее – должностные лица) в соответствии с графиком, который утверждается министром экономического развития Ставропольского края.  
При необходимости к участию в проведении личного приема граждан могут привлекаться руководители структурных подразделений министерства.
4. Должностные лица несут ответственность за качество ответов по существу поставленных вопросов и предоставляемые разъяснения по вопросам, отнесенным к сфере ведения министерства.
5. График личного приема граждан размещается на информационном стенде в здании министерства в специально отведенном месте и на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
6. Содержание устного обращения гражданина на личном приеме граждан заносится в карточку личного приема граждан, образец которой приведен в приложении 1 к настоящему Положению. Такое обращение гражданина подлежит регистрации с использованием системы электронного делопроиз-

водства и документооборота «ДЕЛО» в журнале учета личного приема граждан, образец которого приведен в приложении 2 к настоящему Положению.

7. Должностные лица вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность сведений и доводов.

8. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки). В остальных случаях в установленные сроки гражданину дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

10. На личном приеме гражданин может подать письменное обращение, которое регистрируется и рассматривается в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

11. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию министерства, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

12. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема.

13. Запись граждан на личный прием завершается за 2 рабочих дня до утвержденной в графике даты личного приема граждан.

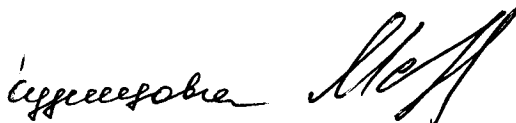
14. Организацию личного приема граждан в министерстве осуществляет отдел кадрового и документационного обеспечения.

15. Приказом министерства определяется должностное лицо, ответственное за предварительную беседу с гражданами, запись на личный прием граждан, организацию проведения личного приема граждан, регистрацию письменных обращений, поступивших в ходе личного приема.

Первый заместитель министра  
экономического развития  
Ставропольского края



Е.Т.Кильпа





Приложение 1

к Положению о личном  
приеме граждан в министерстве  
экономического развития  
Ставропольского края

Образец

КАРТОЧКА

личного приема граждан в министерстве экономического развития  
Ставропольского края

Лицевая сторона

№

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Фамилия, имя, отчество заявителя: \_\_\_\_\_

Документ, удостоверяющий личность заявителя: \_\_\_\_\_

Место работы и занимаемая должность: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Краткое содержание заявления: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Фамилия должностного лица, ведущего прием \_\_\_\_\_

Оборотная сторона

Кому и что поручено, дата \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Результат рассмотрения заявления \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Когда и кем дан ответ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

*С.А. Сидорова*

Приложение 2

к Положению о личном  
приеме граждан в министерстве  
экономического развития  
Ставропольского края

ЖУРНАЛ

учета личного приема граждан в министерстве экономического развития  
Ставропольского края

№ п/п	Дата приема	Ф.И.О. гражданина	Адрес места жительства гражданина	Краткое содержание обращения	Отметка о результатах приема (принятое решение)	Ф.И.О. и подпись лица, проводившего прием
1	2	3	4	5	6	7

---

*Г. Сидорова*