



ГУБЕРНАТОР АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

У К А З

от 04 февраля 2016 г. № 9-у

г. Архангельск

О внесении изменений в Регламент организации и деятельности Прямой линии Правительства Архангельской области

В соответствии с Федеральным законом от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», статьей 7 областного закона от 15 марта 2012 года № 436-29-ОЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Архангельской области», в целях повышения доступности граждан к информации о деятельности Правительства Архангельской области, исполнительных органов государственной власти Архангельской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Архангельской области **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить прилагаемые изменения, которые вносятся в Регламент организации и деятельности Прямой линии Правительства Архангельской области, утвержденный указом Губернатора Архангельской области от 07 июня 2011 года № 82-у.

2. Настоящий указ вступает в силу со дня его официального опубликования.

**Губернатор
Архангельской области**



И.А. Орлов

УТВЕРЖДЕНЫ
указом Губернатора
Архангельской области
от 04 февраля 2016 г. № 9-у

**ИЗМЕНЕНИЯ,
которые вносятся в Регламент организации и деятельности
Прямой линии Правительства Архангельской области**

Регламент организации и деятельности Прямой линии Правительства Архангельской области, утвержденный указом Губернатора Архангельской области от 07 июня 2011 года № 82-у, изложить в следующей редакции:

«УТВЕРЖДЕН
указом Губернатора
Архангельской области
от 07 июня 2011 г. № 82-у
(в редакции указа Губернатора
Архангельской области
от 04 февраля 2016 г. № 9-у)

**РЕГЛАМЕНТ
организации и деятельности Прямой линии
Правительства Архангельской области**

I. Общие положения

1. Настоящий Регламент определяет порядок взаимодействия исполнительных органов государственной власти Архангельской области (далее – исполнительные органы) и структурных подразделений администрации Губернатора Архангельской области и Правительства Архангельской области (далее – структурные подразделения администрации Губернатора и Правительства) по организации и деятельности Прямой линии Правительства Архангельской области (далее – Прямая линия), обеспечивающей прием и обработку поступающей от граждан информации, доведение до сведения граждан результатов рассмотрения указанной информации, проведение тематических телефонных линий и телефонных опросов.

На информацию, поступающую от граждан на Прямую линию, не распространяется действие федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Основными целями Прямой линии являются предоставление информации о деятельности Губернатора Архангельской области (далее – Губернатор), Правительства Архангельской области (далее – Правительство), первого заместителя Губернатора Архангельской области – председателя Правительства Архангельской области (далее – председатель Правительства), первых заместителей Губернатора Архангельской области (далее – первый заместитель Губернатора), заместителей Губернатора Архангельской области (далее – заместитель Губернатора), заместителей председателя Правительства Архангельской области (далее – заместитель председателя Правительства), исполнительных органов и органов местного самоуправления муниципальных образований Архангельской области (далее – органы местного самоуправления), а также информации, помогающей гражданам реализовать право обращаться лично или направлять индивидуальные и коллективные обращения в указанные органы письменно, устно или в электронной форме.

3. Прямая линия функционирует на базе специализированного центра телефонного обслуживания граждан (далее – контакт-центр), обеспечивающего:

1) прием информации по голосовым каналам телефонной связи, а также доведение до сведения граждан результатов рассмотрения указанной информации;

2) регистрацию в электронной карточке принятой от граждан информации, ее обработку и хранение;

3) размещение, хранение и передачу гражданам сведений о результатах рассмотрения указанной информации (далее – ответ) и сведений из информационно-справочной базы, формируемой и актуализируемой в соответствии с разделом II настоящего Регламента.

4. Функции контакт-центра возлагаются на государственное автономное учреждение Архангельской области «Управление информационно-коммуникационных технологий Архангельской области».

Прием и обработка информации осуществляются ежедневно с 09:00 до 21:00.

5. Вся информация, поступающая в контакт-центр, записывается. Аудиозаписи хранятся в течение 60 дней со дня поступления информации.

6. Функции по организации и деятельности Прямой линии возлагаются:

1) на управление по работе с обращениями граждан администрации Губернатора и Правительства (далее – управление по работе с обращениями граждан) – в части координации деятельности Прямой линии, проведения мониторинга, оказания методической и консультационной помощи, формирования информационно-справочной базы и ее актуализации в сфере своей деятельности;

2) на министерство связи и информационных технологий Архангельской области (далее – министерство) – в части организационно-технического обеспечения деятельности Прямой линии и функционирования информационно-справочной базы;

3) на исполнительные органы, структурные подразделения администрации Губернатора и Правительства, органы местного самоуправления – в части

формирования и актуализации информационно-справочной базы в сфере своей деятельности, подготовки результатов рассмотрения информации, которая не содержится в информационно-справочной базе.

7. Ответственность за неполноту и недостоверность ответов, а также за несоблюдение сроков их подготовки несут руководители исполнительных органов, структурных подразделений администрации Губернатора и Правительства, органов местного самоуправления.

8. Ответственность за некорректный ввод сотрудниками контакт-центра в электронную карточку информации, принятой от граждан, а также ошибочно выданные сведения из информационно-справочной базы несет государственное автономное учреждение Архангельской области «Управление информационно-коммуникационных технологий Архангельской области».

9. Для координации и соблюдения порядка работы Прямой линии в исполнительных органах, структурных подразделениях администрации Губернатора и Правительства, органах местного самоуправления назначаются государственные гражданские служащие, муниципальные служащие, ответственные за работу Прямой линии (далее – ответственные исполнители). Информация об ответственных исполнителях предоставляется в управление по работе с обращениями граждан.

II. Формирование и актуализация информационно-справочной базы

10. Формирование информационно-справочной базы осуществляет управление по работе с обращениями граждан на основании сведений, получаемых на электронных носителях от исполнительных органов, структурных подразделений администрации Губернатора и Правительства, органов местного самоуправления.

11. Функции по актуализации информационно-справочной базы осуществляют управление по работе с обращениями граждан, исполнительные органы, структурные подразделения администрации Губернатора и Правительства, органы местного самоуправления в сфере своей деятельности.

Актуализация осуществляется ответственным исполнителем в течение пяти рабочих дней со дня изменения сведений, содержащихся в информационно-справочной базе.

Актуализированные сведения в день внесения в информационно-справочную базу направляются также в управление по работе с обращениями граждан.

12. Информационно-справочная база содержит сведения:

1) о полномочиях Губернатора, Правительства, председателя Правительства, первых заместителей Губернатора, заместителей Губернатора, заместителей председателя Правительства, а также исполнительных органов, структурных подразделений администрации Губернатора и Правительства, органов местного самоуправления в соответствии с их компетенцией;

2) об адресах, номерах телефонов и режимах работы исполнительных органов, структурных подразделений администрации Губернатора и Правительства, органов местного самоуправления, государственных учреждений Архангельской области, муниципальных учреждений муниципальных образований Архангельской области (далее – государственные и муниципальные учреждения);

3) о порядке направления письменных обращений граждан в соответствии с федеральными законами от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», а также Регламентом организации рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших Губернатору Архангельской области, в Правительство Архангельской области, заместителям Губернатора Архангельской области, в исполнительные органы государственной власти Архангельской области и администрацию Губернатора Архангельской области и Правительства Архангельской области, утвержденным указом Губернатора Архангельской области от 03 февраля 2011 года № 14-у;

4) ответы на актуальные и часто повторяющиеся вопросы граждан.

13. Предоставляемые в информационно-справочную базу сведения должны быть достоверными, актуальными и полными.

III. Предоставление гражданам ответов

14. Оператор контакт-центра регистрирует телефонный звонок в день поступления и формирует электронную карточку поступившей информации (далее – электронная карточка) с обязательным указанием фамилии, имени и отчества (последнее – при наличии), контактного телефона и почтового адреса обратившегося, сути информации, даты и времени ее поступления.

Во избежание ошибок указанная информация после заполнения карточки зачитывается заявителю оператором контакт-центра.

15. На основании предоставленной гражданином информации операторы контакт-центра принимают решение:

1) о предоставлении гражданину сведений, указанных в пункте 12 настоящего регламента, или о направлении информации на рассмотрение;

2) об отказе в рассмотрении информации в соответствии с пунктом 16 настоящего регламента.

16. Информация, предоставленная гражданином, не рассматривается в случае, если:

1) гражданин отказывается сообщать имя, фамилию, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес и номер контактного телефона;

2) содержание поступившей информации не имеет смыслового значения или не позволяет установить существо вопроса или критического сигнала;

3) гражданин использует нецензурные либо оскорбительные выражения;

4) гражданин обратился с информацией, которая:

а) является информацией ограниченного доступа;

б) касается правовой оценки актов, принятых Губернатором, Правительством, исполнительными органами, органами местного самоуправления;

в) требует анализа деятельности исполнительного органа, органа местного самоуправления либо подведомственных организаций или осуществления иной аналитической работы.

В случаях, указанных в настоящем пункте, операторы регистрируют поступившую информацию, предупреждая заявителя об отказе в ее рассмотрении. В поле «Ответ» электронной карточки делается соответствующая запись.

17. Сведения из информационно-справочной базы предоставляются гражданам по телефону непосредственно операторами контакт-центра.

Оператор вносит краткое содержание ответа в поле «Ответ» электронной карточки и после доведения сведений до гражданина электронную карточку отправляет в архив.

18. В случае отсутствия сведений в информационно-справочной базе, электронная карточка незамедлительно направляется оператором контакт-центра в исполнительные органы, структурные подразделения администрации Губернатора и Правительства, органы местного самоуправления в соответствии с их компетенцией для подготовки ответа гражданину по существу поступившей информации.

19. В случае затруднения в направлении информации по компетенции оператор контакт-центра направляет электронную карточку в управление по работе с обращениями граждан.

Управление по работе с обращениями граждан в течение одного рабочего дня определяет компетентный исполнительный орган, структурное подразделение администрации Губернатора и Правительства или орган местного самоуправления и направляет туда электронную карточку для подготовки ответа гражданину.

20. В случае если поступившая информация не относится к компетенции и полномочиям исполнительного органа, структурного подразделения администрации Губернатора и Правительства, органа местного самоуправления, ответственные исполнители в течение двух рабочих дней со дня ее получения направляют электронную карточку в управление по работе с обращениями граждан.

Управление по работе с обращениями граждан в течение двух рабочих дней со дня получения электронной карточки направляет ее по компетенции в исполнительный орган, структурное подразделение администрации Губернатора и Правительства, орган местного самоуправления либо готовит ответ гражданину с разъяснениями, куда и в каком порядке следует обратиться для получения ответа по компетенции.

21. Ответственные исполнители:

- 1) принимают от оператора контакт-центра электронную карточку;
- 2) готовят ответ самостоятельно либо определяют сотрудника исполнительного органа, структурного подразделения администрации Губернатора и Правительства, органа местного самоуправления, в компетенцию которого входят полномочия по подготовке ответа (далее – исполнитель);

3) принимают от исполнителя ответ, проверяют его правильность и полноту;

4) определяют способ доведения ответа до гражданина (в устной или письменной форме);

5) направляют полученный от исполнителя ответ в контакт-центр.

22. Исполнительные органы, структурные подразделения администрации Губернатора и Правительства, органы местного самоуправления готовят ответ в срок не более 15 календарных дней со дня регистрации информации.

23. Полученный от ответственного исполнителя ответ доводится до сведения гражданина по контактному телефону оператором контакт-центра.

Ответ должен быть лаконичным с учетом особенностей устной речи, доступным для чтения и восприятия на слух.

24. По решению ответственного исполнителя ответ может доводиться до сведения гражданина по контактному телефону непосредственно исполнителем или направляться по указанному гражданином почтовому адресу в письменной форме за подписью руководителя исполнительного органа, структурного подразделения администрации Губернатора и Правительства, органа местного самоуправления. При этом в электронной карточке делается соответствующая отметка и прикрепляется копия письменного ответа на поступившую информацию.

25. В случае если гражданин не отвечает по номеру телефона, указанного им для получения ответа, либо телефон отключен, оператор контакт-центра или исполнитель повторяет попытку доведения ответа не более двух раз в течение 15 календарных дней со дня подготовки ответа, после чего отправляет электронную карточку в архив.

26. Дата и время каждой попытки вызова гражданина фиксируются в электронной карточке.

IV. Организация и проведение тематических телефонных линий и телефонных опросов

27. Организация тематических телефонных линий и телефонных опросов граждан осуществляется по инициативе исполнительных органов, структурных подразделений администрации Губернатора и Правительства, органов местного самоуправления.

28. Тема, целевые группы, структура и объем тематических телефонных линий и телефонных опросов определяются исполнительным органом, структурным подразделением администрации Губернатора и Правительства, органом местного самоуправления, иницирующим его проведение.

29. Дата, время и форма проведения тематических телефонных линий и телефонных опросов согласовываются с управлением по работе с обращениями граждан и министерством.».

