



ПРОКУРАТУРА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПРОКУРАТУРА ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

27 07.2022

№ 256

г. Оренбург

**Об утверждении Порядка организации работы телефона горячей линии
прокуратуры Оренбургской области**

В целях совершенствования работы с обращениями, принятия действенных мер по устным заявлениям граждан, требующим незамедлительного реагирования, руководствуясь Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», статьей 18 Федерального закона «О прокуратуре Российской Федерации»,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Порядок организации работы телефона горячей линии прокуратуры Оренбургской области (далее – Порядок) (приложение к настоящему приказу).

2. Работу телефона горячей линии в органах прокуратуры Оренбургской области осуществлять в соответствии с утвержденным Порядком.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Приказ направить первому заместителю прокурора области, заместителям прокурора области, старшим помощникам, помощникам прокурора области, начальникам управлений, отделов прокуратуры области, прокурорам городов, районов, межрайонных и специализированных прокуратур области.

Прокурор области

государственный советник
юстиции 2 класса

Р.Ф. Медведев

Приложение

к приказу прокурора области
от 24 июля 2022 г. № 256

Порядок организации работы телефона горячей линии прокуратуры Оренбургской области

1. Настоящий Порядок регламентирует задачи, организацию и функционирование телефона горячей линии прокуратуры Оренбургской области.

1.1. Горячие линии создаются для обращений граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц по вопросам, требующим разъяснений с учетом их актуальности, и фиксации нарушений действующего законодательства.

1.2. Период работы, ответственные должностные лица, график функционирования телефона горячей линии, а также цели ее создания определяются соответствующими организационно-распорядительными документами прокурора области, прокуроров городов, районов, межрайонных и специализированных прокуратур.

1.3. Горячие линии создаются на определенный срок при наличии сведений о ситуациях, требующих незамедлительного вмешательства органов прокуратуры области (систематические, грубые или многочисленные нарушения закона, ущемление прав граждан, аварии, распространение заболеваний, стихийные или иные бедствия и т. д.).

1.4. Работа телефона горячей линии осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Инструкцией о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в органах прокуратуры Российской Федерации, утвержденной приказом Генерального прокурора Российской Федерации от 31.01.2013 № 45 (далее – Инструкция), Инструкцией по делопроизводству в органах и организациях прокуратуры Российской Федерации, утвержденной приказом Генерального прокурора Российской Федерации от 29.12.2011 № 450, иными организационно-распорядительными документами Генерального прокурора Российской Федерации, прокурора Оренбургской области и настоящим Положением.

1.5. Информация о создании и режиме работы телефона горячей линии размещается в средствах массовой информации, в разделе прокуратуры Оренбургской области на Едином портале прокуратуры Российской Федерации.

2. Прием, учет, регистрацию, предварительную обработку поступающих по телефону горячей линии сообщений осуществляет ответственное должностное лицо.

2.1. При поступлении звонка на телефон горячей линии ответственный прокурорский работник:

2.1.1. Предоставляет полную информацию по вопросам работы горячей линии, при наличии необходимости направляет заявителя в тот орган, к компетенции которого относятся поставленные вопросы.

2.1.2. Все поступающие на телефон горячей линии звонки прокурорский работник отражает в журнале регистрации сообщений, поступивших на телефон горячей линии от граждан и юридических лиц, оформленному по образцу согласно приложению к настоящему Положению, который ведется в электронной форме (далее – журнал).

2.1.3. В журнале указываются:

порядковый номер поступившего сообщения;

дата и время поступления сообщения;

фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес места жительства, телефон (для физических лиц), наименование и организационно-правовая форма, адрес (местонахождение) юридического лица (фамилия, имя, отчество его представителя), контактный телефон;

краткое содержание сообщения;

результаты рассмотрения сообщения, принятые меры прокурорского реагирования (заполняется после проведенной проверки);

фамилия, инициалы, должность ответственного прокурорского работника.

2.1.4. При получении сведений, требующих проведения дополнительной проверки, информация о фактах нарушения закона, поступившая на телефон горячей линии, в течение одного рабочего дня рапортом докладывается прокурору области, прокурору города, района, межрайонному или специализированному прокурору для принятия решения.

2.2. Сообщения, поступившие на телефон горячей линии прокуратуры области, рассматриваются в срок, установленный Инструкцией, если руководителем прокуратуры не установлен иной срок разрешения обращения.

2.2.1. Если в поступившем сообщении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, сообщение подлежит незамедлительному направлению в правоохранительные органы.

3. Правила служебного поведения прокурорского работника, ответственного за работу телефона горячей линии:

3.1. При ответе на телефонный звонок прокурорский работник сообщает фамилию, имя, отчество, занимаемую должность, вопросы проведения горячей линии.

3.2. Информация излагается в краткой форме, четко, в доброжелательном тоне. Речь должна носить официально-деловой характер. В случае, когда позвонивший настроен агрессивно, допускает употребление в речи ненормативной лексики, рекомендуется, не вступая в пререкания с заявителем, официальным тоном дать понять, что разговор в подобной форме недопустим. Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации как органа прокуратуры области, так и лица, ответственного за работу телефона горячей линии.

3.3. В конце беседы делается обобщение по представленной информации. В случае необходимости уточняется, правильно ли воспринята информация, верно ли записаны данные заявителя.

4. Начальники управлений (отделов) прокуратуры области, старшие помощники прокурора области, прокуроры городских, районных, межрайонных и специализированных прокуратур:

4.1. Направляют прокурору области докладные записки о результатах работы телефона горячей линии, старшему помощнику прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан – копию докладной записки.

4.2. По поручению прокурора области докладывают о результатах проверки сообщений, поступивших на телефон горячей линии, в установленный руководителем срок. Копию докладной записки представляют старшему помощнику прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан.

4.3. Итоговую информацию о результатах проверки сообщений, поступивших на телефон горячей линии, размещают в указанном журнале.

5. Электронная форма журнала регистрации сообщений, поступивших на телефон горячей линии, является единой и размещается старшим помощником прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан в общей сетевой папке «Организационные документы и информационно-методические материалы аппарата прокуратуры области» / «Обращения граждан» / «Горячие линии».

6. Старший помощник прокурора области по рассмотрению обращений и приему граждан обобщает работу горячих линий прокуратуры области по итогам работы за полугодие и год, о результатах докладывает прокурору области до 20-го числа месяца, следующего за отчетным периодом.