



ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ  
ЧЕЛОВЕКА

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав  
потребителей и благополучия человека по Амурской области

## **ПРИКАЗ**

15.04.2009

№ 40-Д

Благовещенск

Об организации работы  
«горячей линии» в Управлении  
Роспотребнадзора по Амурской  
области

На основании приказа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 05.03.2009 № 279 «Об организации работы «горячей линии» в Роспотребнадзоре» и в целях обеспечения граждан и организаций своевременной качественной и достоверной информацией

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Организовать работу «горячей линии» в Управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Амурской области в срок до 1 июня 2009 года за счет собственных средств.
2. Отделу организации и обеспечения деятельности (Бережных О.И.), начальникам территориальных отделов Управления Роспотребнадзора по Амурской области проинформировать население о работе «горячей линии» через средства массовой информации.
3. Программисту Управления Роспотребнадзора по Амурской области Н.Н. Милосердовой организовать бесплатное обращение граждан по «горячей линии».
4. Утвердить «Порядок организации работы «горячей линии» Управления Роспотребнадзора по Амурской области (приложение № 1).
5. Начальникам отделов Управления Роспотребнадзора по Амурской области обеспечить бесперебойную работу исполнителей, назначенных для ответов

гражданам и организациям по «горячей линии».

6. Отделу организации и обеспечения деятельности:

6.1. Обобщать и анализировать поступающие обращения. О результатах докладывать по установленной форме (приложение № 2).

6.2. Обобщенные результаты направлять в Федеральную службу по форме в соответствии с приложением № 2 и пояснительной запиской до 10 числа следующего за отчетным месяца.

7. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя руководителя Роспотребнадзора по Амурской области О.П. Курганову.

Руководитель управления

В.Т. Смирнов

**Порядок организации работы «горячей линии» Управления  
Роспотребнадзора по Амурской области**

**I. Общие положения**

1. Настоящий порядок разработан в соответствии с Положением о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, утвержденным постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 г. № 322 и регламентом Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, утвержденным приказом Роспотребнадзора от 22.12.2005 г. № 803. Порядок определяет организацию работы «горячей линии» Управления Роспотребнадзора по Амурской области.
2. Работа «горячей линии» осуществляется в целях обеспечения прав граждан и организаций на доступ информации о деятельности федеральных органов исполнительной власти и оперативного взаимодействия с населением по вопросам, относящимся к деятельности Роспотребнадзора.
3. Сведения и информация, распространяемая по каналам «горячей линии», должны соответствовать требованиям, установленным постановлением Правительства РФ от 12.02.2003 г. № 98 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности правительства Российской Федерации и федеральных органов исполнительной власти» и Федеральным законом от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», вступающим в силу 1 января 2010 г.
4. По «горячей линии» Управления Роспотребнадзора производятся консультации населения и организаций по вопросам, относящимся к деятельности Роспотребнадзора, а также, при необходимости, оказывается помощь обратившимся в решении возникших у них проблем.

**II. Порядок организации «горячей линии»**

5. Начальники отделов Управления Роспотребнадзора по Амурской области ежемесячно в срок до 30 числа текущего месяца предоставляют в отдел организации и обеспечения деятельности на следующий месяц список и контактные телефоны сотрудников, назначенных для информирования граждан и организаций по «горячей линии» и перечень вопросов в пределах их компетенции.

6. Контроль за ведением справочника, содержащего перечень вопросов, поступающих по «горячей линии», список сотрудников, отвечающих на вопросы, возлагается на отдел организации и обеспечения деятельности.

7. Начальники отделов, специалисты которых принимают участие в работе «горячей линии», в случае замены сотрудников, отвечающих на вопросы населения, представляют до 9 час. 30 мин. утра в отдел организации и обеспечения деятельности фамилию, имя, отчество заменяемого и заменяющего сотрудника.

8. При поступлении вопроса по «горячей линии», сотрудник Управления обязан дать исчерпывающий ответ в пределах своей компетенции либо произвести переадресацию звонка в соответствующий отдел сотруднику по компетенции, который в случае невозможности обязан переключить звонок на другого специалиста для ответа в полном объеме.

9. Начальники отделов Управления:

9.1. обеспечивают бесперебойную работу (в том числе во время обеденного перерыва) своих сотрудников, назначенных для ответов по «горячей линии» гражданам и организациям, и осуществляют контроль за качеством их работы.

9.2. ежедневно анализируют обращения по «горячей линии» и представляют информацию до 17 часов 30 минут в отдел организации и обеспечения деятельности по утвержденной форме (приложение № 3) в электронном виде и на бумажном носителе.

10. Отдел организации и обеспечения деятельности еженедельно (к понедельнику) обобщает предоставленную отделами информацию о работе «горячей линии» за прошедшую неделю для доклада руководителю.

11. Время работы «горячей линии» Управления Роспотребнадзора по Амурской области: понедельник – четверг с 10-00 до 17-00, пятница – с 10.00 до 16.45 по местному времени.

### **III. Требования к сотрудникам и их обязанности**

12. Сотрудники Управления Роспотребнадзора по Амурской области, назначенные для ответов по «горячей линии» гражданам и организациям обязаны:

12.1. Обладать необходимыми профессиональными знаниями.

12.2. Давать обратившимся гражданам и организациям полную и исчерпывающую информацию по интересующим их вопросам, при необходимости привлекать других специалистов для дачи исчерпывающего ответа, проводить мероприятия по решению поступающих вопросов.

12.3. Быть максимально вежливыми с абонентами.

Приложение № 2  
Утверждено  
Приказом управления Роспотребнадзора  
по Амурской области  
от 15.04.2009 № 40-Д

Отчет о работе «горячей линии» за \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.  
месяц

Наименование отдела

№	Тема обращения	Количество обращений	Результат обращения

Приложение № 3  
Утверждено  
приказом управления Роспотребнадзора  
по Амурской области  
от 15.04.2009 № 40-Д

Журнал регистрации обращений по «горячей линии» Роспотребнадзора

№	Дата	Ф.И.О., адрес проживания или работы (телефон)	Тема обращения	Результат обращения	Кто отвечал