

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЗАПРОСОВ В УСТНОЙ ФОРМЕ И ЭЛЕКТРОННЫХ СООБЩЕНИЙ ЗАЯВИТЕЛЕЙ, ПОСТУПИВШИХ НА ТЕЛЕФОНЫ СЕТЕВОГО СПРАВОЧНОГО УЗЛА ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА - ЮГРЫ

Выдержка из постановления Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 11.04.2017 № 42 «О функционировании системы перевода в реальном режиме времени запросов в устной форме и электронных сообщений заявителей, поступающих на телефоны Справочного телефонного узла Администрации Президента Российской Федерации, в сетевые справочные телефонные узлы исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления муниципальных образований Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, в компетенцию которых входит решение поставленных заявителями вопросов»

III. Рассмотрение запросов в устной форме и электронных сообщений, поступивших по телефонам сетевого справочного телефонного узла автономного округа, сетевого справочного телефонного узла исполнительного органа власти автономного округа

3.1. Оператор-специалист ССТУ, обеспечивающий деятельность телефонов ССТУ автономного округа, при рассмотрении запросов в устной форме и электронных сообщений принимает решение:

о предоставлении информации заявителю по запросу в устной форме в соответствии с перечнем, утверждаемым распоряжением Аппарата Губернатора автономного округа;

об отказе в предоставлении информации в случаях, предусмотренных пунктом 3.2 Порядка;

о рассмотрении электронного сообщения заявителя, по результатам которого принимается одно из решений в соответствии с перечнем, утверждаемым распоряжением Аппарата Губернатора автономного округа.

3.2. Информация не предоставляется заявителю в случае, если:

3.2.1. содержание запроса в устной форме не позволяет установить его суть;

3.2.2. при запросе в устной форме:

не сообщается фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

не сообщается номер телефона и (или) факса, по которому можно связаться с заявителем;

не сообщается наименование исполнительного органа государственной власти либо фамилия или должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его запроса в устной форме;

высказываются нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

3.2.3. запрашиваемая информация:

относится к информации ограниченного доступа;

ранее предоставлялась заявителю;

не относится к деятельности исполнительного органа государственной власти;

требует правовой оценки актов, принятых исполнительным органом государственной власти, органом местного самоуправления, анализа деятельности исполнительного органа государственной власти, его территориальных органов, органа местного самоуправления либо подведомственных организаций или проведения иной аналитической работы;

опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети Интернет;

касается деятельности судов и не предоставляется в соответствии с Федеральным законом от 22 декабря 2008 года № 262-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации»;

требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

3.3. Рассмотрение запросов в устной форме и электронных сообщений в форме аудиосообщений заявителей, поступивших по телефонам ССТУ автономного округа, осуществляется с ведением аудиопротоколирования.

Рассмотрение электронных сообщений в форме смс-сообщений заявителей, поступивших по телефонам ССТУ автономного округа, осуществляется с сохранением электронных файлов с использованием специализированных информационных систем.

3.4. В случае, когда для ответа на вопрос заявителя квалификации оператора-специалиста ССТУ автономного округа недостаточно и/или оператор-специалист ССТУ автономного округа квалифицирует вызов как запрос информации в ССТУ, осуществляется перевод вызова:

на специалиста – при необходимости перевода вызова на специалиста, который обладает достаточной квалификацией в решении вопроса заявителя;

в ССТУ исполнительного органа государственной власти или органа местного самоуправления, в компетенцию которого входит решение поставленного заявителем вопроса.

3.5. В случае отсутствия возможности перевода в реальном режиме времени запросов заявителей в устной форме и электронных сообщений заявителей в форме аудиосообщений, поступающих на телефоны ССТУ автономного округа, в ССТУ исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных заявителями вопросов, принимается решение о направлении запроса документов и материалов, необходимых для их рассмотрения, в соответствующем исполнительном органе государственной власти, органе местного самоуправления с приложением аудиозаписи телефонного разговора.

В случае, если все справочные телефоны государственного органа или органа местного самоуправления заняты, то информация предоставляется в режиме работы телефонного автоответчика с использованием специализированных информационных систем.

3.6. Запросы в устной форме и электронные сообщения, поступившие по телефонам ССТУ автономного округа, подлежат рассмотрению в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации. В случае если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок (необходимость проверки достоверности информации, фактов и доводов, изложенных в запросе в устной форме или электронном сообщении), в течение 7 дней со дня регистрации запроса должностное лицо, ответственное за его рассмотрение, уведомляет заявителя об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации.

Срок рассмотрения запроса в устной форме и электронного сообщения, поступившего по телефонам ССТУ автономного округа, может быть продлен должностным лицом, ответственным за его рассмотрение, но не более чем на 15 дней.

В случае, если электронное сообщение, поступившее по телефонам ССТУ автономного округа, соответствует требованиям к обращениям граждан, предусмотренным Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), должностное лицо, ответственное за рассмотрение электронного сообщения, в срок, не превышающий 3 дней со дня его регистрации, принимает решение о признании электронного сообщения обращением в форме электронного документа с его регистрацией и обработкой в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и направлении заявителю письменного уведомления о принятом решении.