

### Российская Федерация

#### Республика Карелия

# УКАЗ

## ГЛАВЫ РЕСПУБЛИКИ КАРЕЛИЯ

**Об организации работы «Прямой линии»**

**для обращений граждан о противоправных действиях**

**в отношении них или других лиц со стороны сотрудников правоохранительных органов в Республике Карелия и органов государственной власти Республики Карелия**

На основании решения постоянно действующего координационного совещания по обеспечению правопорядка в Республике Карелия от 26 апреля 2012 года № 3 и с целью создания дополнительных механизмов защиты прав граждан при осуществлении служебной деятельности сотрудниками правоохранительных органов в Республике Карелия и органов государственной власти Республики Карелия:

1. Открыть «Прямую линию» для обращений граждан о противоправных действиях в отношении них или других лиц со стороны сотрудников правоохранительных органов в Республике Карелия и органов государственной власти Республики Карелия (далее – «Прямая линия»).

2. Утвердить прилагаемое Положение об организации работы «Прямой линии» для обращений граждан о противоправных действиях в отношении них или других лиц со стороны сотрудников правоохранительных органов в Республике Карелия и органов государственной власти Республики Карелия.

3. Администрации Главы Республики Карелия:

организовать работу «Прямой линии»;

организовать информирование населения Республики Карелия об открытии «Прямой линии».

 Глава

Республики Карелия А.В.Нелидов

г. Петрозаводск

5 мая 2012 года

№ 35

Утверждено Указом

Главы Республики Карелия

от 5 мая 2012 года № 35

**Положение**

**об организации работы «Прямой линии» для обращений граждан о противоправных действиях в отношении них или других лиц со стороны сотрудников правоохранительных органов в Республике Карелия и органов государственной власти Республики Карелия**

1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы «Прямой линии» для обращений граждан о противоправных действиях в отношении них или других лиц со стороны сотрудников правоохранительных органов в Республике Карелия и органов государственной власти Республики Карелия (далее – «Прямая линия»).

2. «Прямая линия» представляет комплекс организационных мероприятий и технических средств, обеспечивающих возможность граждан обращаться к Главе Республики Карелия по телефону по фактам противоправных действий в отношении них или других лиц со стороны сотрудников правоохранительных органов в Республике Карелия или органов государственной власти Республики Карелия.

3. Правовую основу работы «Прямой линии» составляют Конституция Российской Федерации, федеральные законы от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иные федеральные законы и другие нормативные правовые акты Российской Федерации и Республики Карелия.

4. «Прямая линия» создается в целях:

обеспечения дополнительных механизмов защиты прав граждан от незаконных действий сотрудников правоохранительных органов в Республике Карелия и органов государственной власти Республики Карелия;

содействия принятию мер, направленных на повышение эффективности деятельности правоохранительных органов в Республике Карелия и органов государственной власти Республики Карелия;

обеспечения оперативного реагирования на факты нарушений прав граждан и других лиц;

повышения открытости деятельности правоохранительных органов в Республике Карелия и органов государственной власти Республики Карелия.

5. Основными задачами «Прямой линии» являются:

обеспечение приема, регистрации и рассмотрения обращений граждан и иных лиц, поступивших по «Прямой линии» в круглосуточном режиме;

анализ обращений, поступивших по «Прямой линии»;

информирование Главы Республики Карелия и членов постоянно действующего координационного совещания по обеспечению правопорядка в Республике Карелия о количестве и содержании обращений, поступивших по «Прямой линии»;

направление обращений для рассмотрения и принятия мер в правоохранительные органы в Республике Карелия, органы государственной власти Республики Карелия.

6. Для работы «Прямой линии» в Администрации Главы Республики Карелия выделяется линия телефонной связи с городским абонентским номером.

7. Программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий работу «Прямой линии», принимающий телефонные сообщения, должен иметь следующие функциональные возможности:

автоматическое определение номера вызывающего абонента;

осуществление записи сообщения и его сохранение на цифровом носителе в течение одного месяца.

8. Информация о функционировании «Прямой линии», целях ее создания, номере телефона доводится до сведения населения Республики Карелия через средства массовой информации и размещается на Официальном Интернет-портале органов государственной власти Республики Карелия «Карелия официальная» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

9. Прием обращений, поступающих по телефону «Прямой линии», осуществляется ответственным дежурным Администрации Главы Республики Карелия (далее – ответственный дежурный) в круглосуточном режиме.

10. При соединении с абонентом ответственный дежурный озвучивает следующую информацию:

«Вы позвонили по телефону «Прямой линии» Главы Республики Карелия. «Прямая линия» работает для информирования о фактах противоправных действий в отношении Вас или других лиц со стороны сотрудников правоохранительных органов в Республике Карелия и органов государственной власти Республики Карелия. Ваш звонок очень важен для нас. Пожалуйста, назовите свои фамилию, имя, отчество. Для направления Вам ответа по существу Вашей информации сообщите почтовый адрес. Передайте Ваше сообщение».

11. По поступившим обращениям ответственный дежурный формирует карточки учета обращений и регистрирует их в журнале учета обращений.

Форма карточки учета обращения приводится в приложении № 1 к настоящему Положению.

12. Карточки учета обращений направляются Руководителю Администрации Главы Республики Карелия, который рассматривает их и дает соответствующие поручения руководителям органов исполнительной власти Республики Карелия (ответственным исполнителям).

13. Карточки учета обращений, содержащие информацию, требующую принятия мер правоохранительными органами в Республике Карелия в соответствии с резолюцией Руководителя Администрации Главы Республики Карелия направляются в правоохранительные органы в Республике Карелия (ответственным исполнителям).

14. Карточки учета обращений направляются ответственным исполнителям в течение трех суток с момента регистрации обращения.

В случае поступления обращения о совершающемся в данный момент противоправном действии ответственный дежурный обязан проинформировать незамедлительно по телефону «прямой связи» оперативного дежурного Министерства внутренних дел по Республике Карелия и (или) иные правоохранительные органы, в чью компетенцию входит принятие мер реагирования, а также незамедлительно проинформировать Руководителя Администрации Главы Республики Карелия.

15. Ответственные исполнители организуют проведение проверки информации, содержащейся в карточке учета обращений, предпринимают иные действия, предусмотренные действующим законодательством.

16. По итогам рассмотрения информации, содержащейся в карточке учета обращений, ответственные исполнители информируют заявителя о принятых мерах (за исключением анонимной информации), а также Администрацию Главы Республики Карелия.

17. Карточки учета обращений и журнал регистрации карточек учета обращений хранятся в Администрации Главы Республики Карелия.

Форма журнала регистрации карточек учета обращений приводится в приложении № 2 к настоящему Положению.

18. Отчет о результатах работы «Прямой линии» рассматривается на заседаниях постоянно действующего координационного совещания по обеспечению правопорядка в Республике Карелия.

Приложение № 1

к Положению об организации работы «Прямой линии» для обращений граждан о противоправных действиях в отношении них или других лиц со стороны сотрудников правоохрани-тельных органов в Республике Карелия и органов государственной власти Республики Карелия

Сторона 1

Администрация Главы Республики Карелия

**Карточка**

**учета обращения, поступившего по «Прямой линии»**

|  |
| --- |
| Дата регистрации:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Регистрационный номер: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Адресант  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Содержание  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Сторона 2

|  |  |
| --- | --- |
| Резолюция  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Ответственный исполнитель  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Срок ответа  |  |
| Дата передачи  |  |
| Содержание ответа  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Подпись ответственного дежурного\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (расшифровка подписи)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение № 2

к Положению об организации работы «Прямой линии» для обращений граждан о противоправных действиях в отношении них или других лиц со стороны сотрудников правоохранительных органов в Республике Карелия и органов государственной власти Республики Карелия

**ЖУРНАЛ**

**регистрации карточек учета обращений,**

**поступивших по «Прямой линии»**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата, время поступления обращения | Фамилия, имя, отчество позвонившего (если обращение не является анонимным) | Адрес, номер телефона (если обращение не является анонимным) | Фамилия ответственногодежурного, принявшего обращение | Отметка, кому направлены для принятия мер полученные сведения | Дата исполнения(плановая/ фактическая) | Отметка о принятых решениях (мерах) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_