Приложение 1

**РЕГЛАМЕНТ**

**работы горячей линии**

**Общественной палаты Свердловской области**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Горячая линия Общественной палаты Свердловской области (далее – «Горячая линия») – единый канал, предназначенный для организации обратной связи с гражданами по возникающим у них вопросам, решениям спорных ситуаций, а также для информирования о нарушениях, входящих в направления функционирования Горячей линии.

Горячая линия организуется Общественной палатой Свердловской области (далее также – Общественная палата) в рамках общественного контроля за соблюдением избирательных прав граждан Свердловской области. Прием обращений осуществляет администратор. Рассмотрение обращений осуществляют члены Общественной палаты, назначенные председателем Общественной палаты Свердловской области.

1.2. Часы работы администратора Горячей линии с 09.00-18.00 часов ежедневно, за исключением выходных и праздничных дней. Накануне и в день голосования администратор принимает обращения круглосуточно.

1.3. Для обеспечения качества обслуживания все разговоры записываются.

**2. СХЕМА РАБОТЫ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ**

2.1. Прием обращений осуществляется в часы работы Горячей линии.

2.2. В другие часы запись обращений не осуществляется.

**3. ЦЕЛИ И ПРИНЦИПЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ**

3.1. Направления функционирования Горячей линии.

Жители Свердловской области имеют право обратиться на Горячую линию по вопросам:

1) получения информации о голосовании по поправкам в Конституцию Российской Федерации на территории Свердловской области в день голосования;

2) качества процедуры голосования;

3) возможных нарушений:

* действующего законодательства РФ;
* о мошеннических действиях, в том числе, хищениях, коррупционных и иных нарушениях и проступках;
* иные вопросы, связанные с голосованием.

3.2. Недопустимые цели использования Горячей линии.

3.2.1. Не допускается использование Горячей линии для:

* распространения заведомо ложных сведений, клеветы и т.п.;
* оскорбления, выражения угроз жизни и здоровью;
* распространения информации рекламного характера, направления сведений, не относящихся непосредственно к направлениям функционирования Горячей линии;
* иных аналогичных целей, противоречащих назначению Горячей линии.

3.2.2. Общественная палата оставляет за собой право по результатам первичного рассмотрения оставить без внимания обращения, которые характеризуются недопустимыми целями использования Горячей линии и/или содержат ненормативную лексику.

3.3. Способы передачи сообщений на Горячую линию.

3.3.1. Граждане Свердловской области, обратившиеся на Горячую линию (далее также – Обратившиеся) могут предоставить сообщения по вопросам, событиям, нарушениям, предусмотренным в п. 3.1, используя следующий канал информирования:

3.3.1.1. Телефонный номер 8 800 550 40 96:

* в часы работы администратора обращения передаются по телефону непосредственно ему;
* в часы отсутствия специалиста (нерабочее время, выходные, праздничные дни) обращения не передаются.

3.4. Формат сообщений.

3.4.1. Сообщения на Горячую линию могут быть предоставлены Обратившимся в голосовом формате.

3.4.2. В целях ускорения и упрощения дальнейшей процедуры рассмотрения обращений рекомендуется указывать в них следующие сведения:

* персональные данные Обратившегося: контактный номер телефона, адрес электронной почты, ФИО (для обратной связи);
* дату и время нарушения, события, о котором идет речь в обращении, или временной период, в случае если нарушение имело повторяющийся характер;
* ФИО нарушителя, работника, ответственного за надлежащее исполнение обязанностей, являющихся предметом обращения;
* краткое описание нарушения, события (в том числе, конкретные существенные факты и обстоятельства, значимые подробности, возможные причины);
* возможные последствия нарушения, события, ущерб, о которых известно Обратившемуся;
* сообщал ли Обратившийся какую-либо информацию о нарушении кому-либо еще или третьим лицам (если да, то необходимо указать их ФИО и должность, а также результат рассмотрения/обсуждения; иначе – указать причины (при наличии таковых).

3.5. Анонимное предоставление сообщений.

3.5.1. Обратившийся имеет право сохранять анонимность при обращении на Горячую линию.

3.5.2. Однако Обратившиеся, анонимно предоставившие сообщения на Горячую линию, должны осознавать сложность дальнейшего рассмотрения таких сообщений и, при необходимости, проведения служебного расследования по поступившему от них обращению, так как отсутствует возможность уточнения полученной информации и дальнейшего взаимодействия с Обратившимися.

**4. ГАРАНТИИ БЕЗОПАСНОСТИ В СВЯЗИ С ОБРАЩЕНИЕМ НА ГОРЯЧУЮ ЛИНИЮ**

4.1. Гарантия конфиденциальности.

4.1.1. Общественная палата в рамках своих полномочий и имеющихся возможностей, обеспечивает конфиденциальность информации о личности Обратившегося, который предоставил существенную и достоверную информацию о нарушении, событии, не содержащей признаки недопустимых целей использования Горячей линии (приведены в п. 3.2).

4.1.2. Общественная палата не несет ответственность за сохранение конфиденциальности информации о личности Обратившегося, если он добровольно, в том числе по неосторожности, раскрывает факт своего обращения на Горячую линию третьим лицам.

4.1.3. При отсутствии обратной связи с Обратившимся вопрос рассматривается, исходя из имеющейся информации.

4.1.4. При этом Общественная палата оставляет за собой право привлечь Обратившегося, предоставившего на Горячую линию заведомо ложную информацию, к ответственности в соответствии с применимым законодательством.

**5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ СООБЩЕНИЙ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОТВЕТОВ**

5.1. Регистрация и рассмотрение обращений.

5.1.1. Общественная палата стремится обеспечить доверие жителей Свердловской области и открытый диалог с ними путем своевременного и объективного рассмотрения всех поступивших на Горячую линию сообщений.

5.1.2. Обращение регистрируется администратором в журнале регистрации обращений Горячей линии, куда включается дата и время поступления обращения, а также сведения, которые сообщил Обратившийся согласно п. 3.4.2. настоящего Регламента.

5.1.3. Администратор Горячей линии, члены Общественной палаты, ответственные за ответы на обращение, за проведение расследования и тех, кто имеет доступ к реестру отчетности в соответствии с категорией доступа, не может быть вовлеченным в процедуру решения вопроса, если обращение касается его лично и/или возможен конфликт интересов.

5.1.4. Администратор Горячей линии предоставляет обратную связь Обратившемуся, информацию о рассмотрении обращения членом Общественной палаты в срок не более 5 (пяти) рабочих дней с момента получения обращения.

5.1.5. Форма предоставления ответа определяется администратором Горячей линии в зависимости от вида вопроса и предоставленных Обратившимся контактных данных.