



**ПРАВИТЕЛЬСТВО РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
ДЕПАРТАМЕНТ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА  
РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**П Р И К А З**

«27» марта 2017 г.

№ 19

г. Ростов-на-Дону

Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан о фактах нарушения требований федерального и областного законодательства в сфере производства и оборота алкогольной продукции, поступающими на «телефон доверия» департамента потребительского рынка Ростовской области

В целях упорядочения работы с обращениями граждан, поступающими на «телефон доверия» департамента потребительского рынка Ростовской области, по вопросам нарушения требований Федерального закона от 22.11.1995 № 171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции» и Областного закона от 28.12.2005 № 441-ЗС «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции на территории Ростовской области»,  
**и р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан о фактах нарушения требований федерального и областного законодательства в сфере производства и оборота алкогольной продукции, поступающими на «телефон доверия» департамента потребительского рынка Ростовской области.

2. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора департамента потребительского рынка Ростовской области Багрянову Н.В.

Директор департамента  
потребительского рынка  
Ростовской области

И.В. Теларова

Утвержден  
приказом департамента  
потребительского рынка  
Ростовской области  
от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2017 года  
№ \_\_\_\_\_

Порядок работы  
с обращениями граждан о фактах нарушения требований федерального и областного  
законодательства в сфере производства и оборота алкогольной продукции,  
поступающими на «телефон доверия» департамента потребительского рынка  
Ростовской области

## I. Общие положения

1. Настоящий Порядок определяет правила работы с обращениями граждан о фактах нарушения требований федерального и областного законодательства в сфере производства и оборота алкогольной продукции, поступающими на «телефон доверия» департамента потребительского рынка Ростовской области.

2. Для целей настоящего Порядка применяются следующие понятия:

должностное лицо - лицо, постоянно или временно осуществляющее функцию работы с обращениями граждан, поступающими на «телефон доверия» в департамент потребительского рынка Ростовской области;

заявитель – лицо, обратившееся с устным обращением на «телефон доверия» департамента потребительского рынка Ростовской области, с целью сообщить о фактах нарушения требований федерального и областного законодательства в сфере производства и оборота алкогольной продукции;

обращение гражданина - информация о фактах нарушения требований федерального и областного законодательства в сфере производства и оборота алкогольной продукции, переданная в департамент потребительского рынка Ростовской области посредством устного обращения на «телефон доверия»;

«телефон доверия» - организованный в соответствии с протокольным поручением Губернатора Ростовской области от 14.09.2011 № 333 телефон горячей линии, по которому граждане могут сообщать о фактах нарушения требований федерального и областного законодательства в сфере производства и оборота алкогольной продукции;

3. Для работы «телефона доверия» выделена линия телефонной связи с номером: (863) 269-77-48.

3.1. Режим функционирования «телефона доверия» - в рабочие дни с понедельника по четверг с 09:00 до 18:00 и в пятницу с 09:00 до 16:45, перерыв - с 13:00 до 13:45.

3.2. Номер «телефона доверия» размещается на официальном сайте департамента потребительского рынка Ростовской области.

4. «Телефон доверия» устанавливается в служебном помещении отдела координации производства и оборота алкогольной продукции и пива департамента потребительского рынка Ростовской области.

5. Ответственным должностным лицом, осуществляющим функцию работы с обращениями граждан, поступающими на «телефон доверия», является ведущий специалист отдела координации производства и оборота алкогольной продукции и пива департамента потребительского рынка Ростовской области, либо должностное лицо, исполняющее его обязанности в связи с отсутствием ответственного должностного лица.

6. Ответственное должностное лицо обеспечивает хранение:

- распечатанных, сшитых и заверенных журналов регистрации обращений граждан, поступающих на «телефон доверия»;

- оригиналов исходящих писем департамента потребительского рынка Ростовской области о фактах нарушения требований федерального и областного законодательства в сфере производства и оборота алкогольной продукции;

- в случае отправки писем посредством факсимильной связи – отметок об отправлении документа посредством факсимильной связи;

- оригиналы входящих писем о мерах, принятых правоохранительными органами по направленной информации о фактах нарушения требований федерального и областного законодательства в сфере производства и оборота алкогольной продукции.

## II. Сведения, необходимые для регистрации обращений граждан, поступающих на «телефон доверия»

1. Заявитель во время звонка на «телефон доверия» в обязательном порядке сообщает:

- фамилию, имя и отчество;

- место фактического проживания;

- информацию о месте совершения предполагаемого нарушения с обязательным указанием точного адреса (в том случае, если определение точного адреса не представляется возможным - указывается точный адрес объекта, вблизи которого находится место предполагаемого нарушения);

- содержание обращения.

2. В случае несообщения сведений, указанных в пункте 1 раздела 1 настоящего Порядка – обращение не принимается.

3. Заявитель вправе сообщать иную информацию, которая относится к предполагаемому нарушению.

### III. Порядок ведения журнала регистрации обращений граждан, поступающих на «телефон доверия»

1. Все обращения граждан, поступающие на «телефон доверия» и соответствующие требованиям, указанным в разделе 2 настоящего Порядка, вносятся в журнал регистрации обращений граждан, поступающих на «телефон доверия», в день поступления обращения гражданина.

2. Форма журнала предусмотрена приложением к настоящему Порядку.

3. Журнал регистрации обращений граждан, поступающих на «телефон доверия», ведется в электронной форме посредством программного обеспечения Microsoft Office Excel.

4. Ежегодно создается новая версия журнала регистрации обращений граждан, поступающих на «телефон доверия», в электронной форме.

5. Ежегодно до 15 числа второго месяца года, следующего за отчетным годом, все зафиксированные обращения граждан в журнале обращений граждан распечатываются на листах формата А4, сшиваются, заверяются подписью ответственного должностного лица, осуществляющего функцию работы с обращениями граждан, поступающими на «телефон доверия», а также печатью департамента потребительского рынка Ростовской области.

6. В случае поступления дополнительной информации, включение которой необходимо в распечатанную, сшитую и заверенную версию журнала регистрации обращений граждан, поступающих на «телефон доверия», допускается вписывание информации в соответствующие графы вручную, при этом в конце страницы делается отметка о должностном лице, внесшем информацию, проставляется подпись должностного лица.

### IV. Взаимодействие с правоохранительными органами

1. Вся поступающая на «телефон доверия» информация о нарушениях направляется в адрес управления организации охраны общественного порядка Главного управления Министерства внутренних дел России по Ростовской области (далее – УООП ГУ МВД России по РО).

2. Срок направления информации о нарушениях в адрес УООО ГУ МВД России по РО - не позднее 5 рабочих дней, следующих за днем поступления обращения гражданина на «телефон доверия».

3. Отметка о направлении информации вносится в журнал регистрации обращений граждан, поступающих на «телефон доверия» в день направления информации.

4. Информация в адрес правоохранительных органов направляется посредством почтовой связи. В целях оперативности направления информации допускается отправление посредством факсимильной связи.

5. Информация о принятых правоохранительными органами мерах вносится в журнал регистрации обращений граждан, поступающих на «телефон доверия» в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления информации.

Приложение  
к Порядку работы  
с обращениями граждан о фактах  
нарушения требований федерального  
и областного законодательства в сфере  
производства и оборота алкогольной  
продукции, поступающими на «телефон  
доверия» департамента потребительского  
рынка Ростовской области

Форма журнала  
регистрации обращений граждан, поступающих на «телефон доверия», в электронной форме

Журнала  
регистрации обращений граждан, поступающих на «телефон доверия»  
за \_\_\_\_\_ месяц \_\_\_\_\_ года

№ п/п <sup>1</sup>	Дата приема обращения	ФИО заявителя	Адрес заявителя		Содержание обращения	Информация о месте совершения нарушения			Тип организации, допустившей нарушение	Наименование уполномоченного органа, которому направлена информация	Дата направления информации	Информация о принятых мерах	Изъято (литров)	
			Муниципальное образование	Адрес		Муниципальное образование	Район (только по г. Ростова-на-Дону)	Адрес						

<sup>1</sup> В данном столбце нумеруются факты нарушения, а не обращения граждан. Таким образом, в случае сообщения о нескольких фактах нарушения в одном обращении гражданина, присваиваются несколько порядковых номеров.