



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

**П Р И К А З**

«30» августа 2018 г.

№ 50

г. Ростов-на-Дону

Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан о фактах незаконного оборота табачной продукции на территории Ростовской области, поступающими на «телефон доверия» департамента потребительского рынка Ростовской области

В целях исполнения протокольного поручения Губернатора Ростовской области от 06.08.2018 № 3/3 и обеспечения работы «телефона доверия» по приему от граждан обращений о фактах незаконного оборота табачной продукции на территории Ростовской области, **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан о фактах незаконного оборота табачной продукции на территории Ростовской области, поступающими на «телефон доверия» департамента потребительского рынка Ростовской области согласно приложению к настоящему приказу.

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

Приложение к  
приказу департамента  
потребительского рынка  
Ростовской области  
от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 года  
№ \_\_\_\_\_

Порядок работы  
с обращениями граждан о фактах незаконного оборота табачной продукции на  
территории Ростовской области, поступающими на «телефон доверия»  
департамента потребительского рынка Ростовской области.

## I. Общие положения

1. Настоящий Порядок определяет правила работы с обращениями граждан о фактах незаконного оборота табачной продукции на территории Ростовской области, 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 незаконного оборота табачной продукции на территории Ростовской области;

обращение гражданина – информация о фактах незаконного оборота табачной продукции на территории Ростовской области, поступающая на «телефон доверия» департамента потребительского рынка Ростовской области;

«телефон доверия» – организованный в соответствии с протокольным поручением Губернатора Ростовской области от 06.08.2018 № 3/3 телефон по приему от граждан обращений о фактах незаконного оборота табачной продукции на территории Ростовской области.

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»;

- исходящих писем департамента потребительского рынка Ростовской области в правоохранительные и (или) контролирурующие органы, основанных на информации, поступившей на «телефон доверия» о фактах незаконного оборота табачной продукции на территории Ростовской области;

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

- входящих писем о мерах, принятых правоохранительными и (или) контролирующими органами по направленной информации о фактах незаконного оборота табачной продукции на территории Ростовской области.

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

1. Все обращения граждан, поступающие на «телефон доверия» и соответствующие требованиям, указанным в разделе II 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.

### III. Взаимодействие с контрольно-надзорными органами

1. Вся поступающая на «телефон доверия» информация о фактах незаконного оборота табачной продукции на территории Ростовской области направляется в адрес уполномоченных контрольно-надзорных органов.

2. Срок направления информации о нарушениях в адрес контрольно-надзорных органов – 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 контрольно-надзорных органов направляется в виде электронного документа посредством системы электронного документооборота «ДЕЛО» (при наличии у корреспондентов), либо посредством факсимильной связи, либо посредством почтовой связи.

5. Информация о принятых контрольно-надзорными 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  
незаконного оборота табачной продукции  
на территории Ростовской области,  
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 предполагаемого нарушения			Тип организации, допустившей нарушение	Наименование уполномоченного органа, которому направлена информация	Дата направления информации	Информация о принятых мерах	Изъято	
			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.