



Министерство
внутренней региональной и муниципальной политики
Нижегородской области

П Р И К А З

02.11.2017

№

42

г. Нижний Новгород

О порядке работы системы «Горячая линия»
по приему информации о конфликтных
ситуациях в сфере межнациональных и
межконфессиональных отношений на
территории Нижегородской области

В целях мониторинга ситуации в сфере межнациональных и межконфессиональных отношений на территории Нижегородской области, принятия мер, направленных на эффективное предупреждение конфликтных ситуаций, приказываю:

1. Утвердить прилагаемое положение «О порядке работы системы «Горячая линия» по приему информации о конфликтных ситуациях в сфере межнациональных и межконфессиональных отношений на территории Нижегородской области».

И.о.министра


Р.В.Любарский

**ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАБОТЫ СИСТЕМЫ «ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ»
ПО ПРИЕМУ ИНФОРМАЦИИ О КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ
В СФЕРЕ МЕЖНАЦИОНАЛЬНЫХ И МЕЖКОНФЕССИОНАЛЬНЫХ
ОТНОШЕНИЙ НА ТЕРРИТОРИИ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

I. Общие положения

1.1 Настоящее Положение определяет основные цели, задачи, а также порядок работы системы «Горячая линия» по приему информации о конфликтных ситуациях в сфере межнациональных и межконфессиональных отношений в Нижегородской области (далее – «Горячая линия»).

1.2. «Горячая линия» представляет собой комплекс организационных мероприятий и технических средств, обеспечивающих возможность сообщения информации о состоянии сферы межнациональных и межконфессиональных отношений по телефону, а также по электронной почте с последующей фиксацией в электронном и печатном виде.

1.3. «Горячая линия» функционирует в отделе взаимодействия с национальными и религиозными объединениями министерства внутренней региональной и муниципальной политики Нижегородской области (далее – отдел, министерство).

1.4. Информация о «Горячей линии» и режиме ее работы доводится до сведения населения Нижегородской области путем размещения на официальном сайте министерства, сайтах администраций муниципальных районов и городских округов Нижегородской области.

II. Цели и основные задачи работы «Горячей линии»

2.1. «Горячая линия» создана в целях:

- мониторинга ситуации в сфере межнациональных и межконфессиональных отношений на территории Нижегородской области;

- привлечения внимания граждан региона к вопросам межнациональных и межконфессиональных отношений;
- содействия принятию мер, направленных на эффективное предупреждение конфликтных ситуаций в сфере межнациональных и межконфессиональных отношений в Нижегородской области;
- формирования у населения в Нижегородской области нетерпимости к негативным проявлениям в сфере межнациональных и межконфессиональных отношений;
- создания условий для выявления фактов конфликтных ситуаций в сфере межнациональных и межконфессиональных отношений.

2.2. Основными задачами работы «Горячей линии» являются:

- обеспечение оперативного приема информации в сфере межнациональных и межконфессиональных отношений;
- обработка и направление указанной информации для рассмотрения и принятия мер министру внутренней региональной и муниципальной политики Нижегородской области, заместителю Губернатора Нижегородской области, курирующему сферу межнациональных и этноконфессиональных отношений;
- анализ информации и ее учет при разработке и реализации мероприятий в сфере межнациональных и межконфессиональных отношений.

III. Порядок организации работы «Горячей линии»

3.1. Способы передачи сообщений на «Горячую линию».

3.1.1. Прием информации, касающейся состояния сферы межнациональных и межконфессиональных отношений, по системе «Горячая линия» осуществляется на телефонный аппарат, оснащенный функцией автоответчика, по номеру /831/419-36-55 или по адресу электронной почты отдела: nation@mvp.kreml.nnov.ru.

3.1.2. Прием информации о состоянии межнациональных и межконфессиональных отношений в Нижегородской области на «Горячую линию» осуществляется круглосуточно:

- в рабочие дни с 9.00 до 18.00 государственными гражданскими служащими отдела;

- в рабочие дни с 18.00 до 09.00, а также круглосуточно в выходные и нерабочие праздничные дни в режиме автоответчика.

3.2. Прием информации на «Горячую линию» по телефону.

3.2.1. Информация о состоянии межнациональных и межконфессиональных отношений по системе «Горячая линия» может передаваться в виде голосового сообщения на телефонный аппарат, оснащенный функцией записи на автоответчик.

3.2.2. В ходе телефонного звонка, принятого по системе «Горячая линия», государственный гражданский служащий обязан:

- указать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность;
- сообщить, что «Горячая линия» работает исключительно для информирования о конфликтных ситуациях в сфере межнациональных и межконфессиональных отношений;
- предложить гражданину назвать фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, телефон;
- предложить гражданину изложить суть вопроса;
- сообщить гражданину, что конфиденциальность переданных им сведений гарантируется;
- соблюдать выдержку, тактичность и вежливость;
- обращаться к позвонившему по имени, имени и отчеству;
- не пытаться разубедить позвонившего;
- не высказывать гипотетических предположений;
- не комментировать ситуацию;
- не прерывать разговора до его полного окончания по инициативе звонящего;
- в заключение разговора поблагодарить позвонившего за звонок.

3.2.3. Гражданин, обратившийся на «Горячую линию»:

- сообщает время, место совершения событий, побудивших к обращению на «Горячую линию»;
- по желанию представляет свои ФИО, контактные данные;

- дает объективное описание события, избегая излишней эмоциональности;
- представляет иную информацию;
- проявляет тактичность и вежливость в ходе разговора;
- не использует ненормативную лексику при описании ситуации;
- не использует оскорбительные слова и выражения.

3.3. Прием информации на «Горячую линию» по электронной почте.

3.3.1. Информация о возникающих и возникших конфликтных или иных негативных ситуациях в сфере межнациональных и межконфессиональных отношений может передаваться гражданами в виде текстового, аудио- или видеосообщения на адрес электронной почты: nation@mvp.kreml.nnov.ru.

3.3.2. Сообщения могут быть предоставлены в любом удобном для заявителя формате.

3.3.3. В целях ускорения и упрощения рассмотрения обращений заявителю рекомендуется указывать следующие сведения:

- дату и время нарушения/события, о котором идет речь в обращении, или временной период, в случае если нарушение имело повторяющийся/длящийся характер;
- краткое описание нарушения/события (в том числе конкретные существенные факты и обстоятельства, значимые подробности, возможные причины);
- возможные последствия нарушения/события и/или потенциальный ущерб от случившегося, который известен обратившемуся;
- сообщал ли обратившийся какую-либо информацию о нарушении кому-либо еще;
- при желании (для обратной связи) – персональные данные обратившегося: контактный номер телефона, ФИО.

3.3.4. Текстовые сообщения, направляемые на адрес электронной почты «Горячей линии», создаются непосредственно в диалоговом окне или прикрепляемом документе в формате Word.

3.3.5. Аудио- и видеосообщения, направляемые на адрес «Горячей линии», должны содержать соответствующие пояснения, а также возможные ссылки/указания на источники их получения.

3.4. Работа с анонимной информацией.

3.4.1. При обращении на «Горячую линию» заявитель имеет право сохранять анонимность. Прием и обработка анонимной информации осуществляется в случае, если она содержит конкретные сведения о лицах, фактах, событиях, ситуациях, конфликтах, происшествиях или их признаках.

3.4.2. В случае если анонимная информация содержит сведения общего характера, а также несет заведомо ложный, оскорбительный характер, к рассмотрению и обработке она не принимается.

3.4.3. По факту поступления анонимной информации на «Горячую линию» может быть проведена служебная, в том числе межведомственная, проверка.

3.5. Фиксация, обработка и анализ информации, поступающей по системе «Горячая линия».

3.5.1. Вся поступающая по системе «Горячая линия» информация подлежит учету и анализу.

Учет и предварительная обработка информации о ситуации в сфере межнациональных и межконфессиональных отношений, поступившей на «Горячую линию» в рабочее время, осуществляется принимающим ее государственным гражданским служащим отдела.

Учет и предварительная обработка информации, поступившей по системе «Горячая линия» после окончания рабочего дня, а также в выходные и нерабочие праздничные дни, а также в автоматическом режиме, осуществляется не позднее одного рабочего дня, следующего за ними.

3.5.2. Информация о состоянии межнациональных и межконфессиональных отношений, поступающая на «Горячую линию», подлежит обязательной регистрации в течение 1 рабочего дня с момента ее поступления и вносится в журнал регистрации информации о конфликтных ситуациях в сфере межнациональных и межконфессиональных отношений.

3.5.3. Информация о состоянии межнациональных и межконфессиональных отношений, поступившая на «Горячую линию», рассматривается в день ее поступления.

3.5.4. Министерство оставляет за собой право по результатам первичного рассмотрения оставить без внимания обращения, которые характеризуются

недопустимыми целями использования «Горячей линии» и/или содержат ненормативную лексику.

3.5.5. Полученная информация подлежит систематизации и, в случае необходимости, доведению до заинтересованных сторон.

3.6. Недопустимые цели использования системы «Горячая линия».

3.6.1. Не допускается использование «Горячей линии»:

- в иных служебных и личных целях;
 - для распространения заведомо ложных сведений, клеветы и т.п.;
 - для распространения информации рекламного характера, направления сведений, не относящихся непосредственно к задачам «Горячей линии»;
 - для иных аналогичных целей, противоречащих назначению «Горячей линии».
-