

Приложение
к приказу ГКУ КК
«Аппарат Общественной
палаты Краснодарского края»
от «1» июня 2026 г. № 20

П О Л О Ж Е Н И Е
**о порядке приема, регистрации и учета обращений граждан,
поступающих на телефон «горячей линии» по вопросам
организации и проведения летней детской оздоровительной
кампании 2026 года в Краснодарском крае**

1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефона «горячей линии» Общественной палаты Краснодарского края по вопросам организации и проведения летней детской оздоровительной кампании 2026 года в Краснодарском крае (далее – горячая линия), приема, регистрации и учета поступивших на нее обращений.

2. Работа с обращениями граждан, поступившими на телефон горячей линии, осуществляется в соответствии с настоящим Положением, федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 27.07.2006, № 152-ФЗ «О персональных данных».

3. Информация о функционировании и режиме работы телефона горячей линии доводится до сведения населения Краснодарского края через средства массовой информации путем размещения на сайте Общественной палаты Краснодарского края: <http://www.op-kk.ru/> в сети Интернет, а также на официальных страницах Общественной палаты Краснодарского края в социальных сетях.

4. Каждое телефонное обращение, поступившее на телефон «горячей линии», подлежит обязательной регистрации в листе учета обращения. В листе учета указывается фамилия, имя, отчество гражданина, краткое содержание его вопроса, сведения о направлении сообщения в соответствующие органы исполнительной власти, и результат рассмотрения (форма листа учета обращения прилагается).

5. Рассмотрение информации граждан осуществляется после представления обращающимися гражданами персональных данных (фамилия, имя, отчество, номер домашнего или мобильного телефона, адрес электронной почты) и изложения сути обращения.

6. Телефонные обращения граждан, в которых поднимаются вопросы, не относящиеся к организации и проведению летней детской оздоровительной кампании 2026 года в Краснодарском крае, не рассматриваются.

7. Не рассматриваются обращения граждан без предоставления ими персональных данных, указанных в п. 5.

8. Принятое телефонное сообщение оформляется сотрудником ГКУ КК «Аппарат Общественной палаты Краснодарского края».

В листе учета обращения указывается дата и время поступления обращения, должность, фамилия и инициалы лица, принявшего обращение. Лист обращения подписывается лицом, принявшим обращение.

9. Ответ на обращение может быть дан в устной форме в ходе телефонного разговора с заявителем, о чем в листе учета обращения делается соответствующая запись.

10. В случае, если ответ на обращение не может быть дан в устной форме в ходе телефонного разговора с заявителем, копия листа обращения с сопроводительным запросом Общественной палаты Краснодарского края направляется в соответствующий отраслевой орган государственной власти, орган местного самоуправления, либо в Общественную палату муниципального образования Краснодарского края, в зависимости от содержания обращения, для устранения нарушения.

11. Ответ на обращение, направленный заявителю органом-исполнителем, является ответом на сообщение, поступившее на телефон горячей линии Общественной палаты Краснодарского края.

12. Для рассмотрения отдельных обращений, в порядке, предусмотренном Регламентом Общественной палаты Краснодарского края, могут создаваться рабочие группы в составе членов профильных комиссий Общественной палаты Краснодарского края.

13. При приеме обращения сотруднику ГКУ КК «Аппарат Общественной палаты Краснодарского края» следует предложить гражданину назвать свои фамилию, имя, отчество, контактный номер телефона, почтовый адрес или электронный адрес, по которому, при необходимости, может быть направлен ответ.

14. Телефонный разговор не должен прерываться отвлечением на другой звонок и другие обстоятельства.

15. Листы учета обращений и материалы проверок, связанные с телефонными обращениями граждан, хранятся в соответствии с правилами делопроизводства в ГКУ КК «Аппарат Общественной палаты Краснодарского края» 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

16. Использование и распространение информации о персональных данных и частной жизни граждан, ставшей известной в связи с телефонными обращениями граждан на телефон «горячей линии», не допускается.

ЛИСТ

учета обращения граждан на телефон «Горячей линии»
Общественной палаты Краснодарского края по организации и
проведению летней детской оздоровительной кампании в 2026 г.

№ _____

_____ (дата)

ФИО обратившегося гражданина	Контактные данные

Место нахождения оздоровительного учреждения	Наименование учреждения	Фамилия, имя ребенка, возраст

Краткое содержание обращения:

Принятые меры:

Куда направлено обращение, дата направления	Ответ на обращение (краткое содержание, когда получен)

Сообщение принял: _____
(Фамилия И.О. сотрудника, время приема, подпись)