

ГОСУДАРСТВЕННАЯ ИНСПЕКЦИЯ  
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН  
ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ  
ГОСУДАРСТВЕННОГО КОНТРОЛЯ  
ЗА ПРОИЗВОДСТВОМ, ОБОРОТОМ И  
КАЧЕСТВОМ ЭТИЛОВОГО СПИРТА,  
АЛКОГОЛЬНОЙ ПРОДУКЦИИ  
И ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
(Госалкогольинспекция  
Республики Татарстан)



ТАТАРСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ  
ЭТИЛ СПИРТЫ ҺӘМ АЛКОГОЛЬЛЕ  
ПРОДУКЦИЯ ЖИТЕШТЕРҮНЕ,  
ӘЙЛӘНЭШТӘ ЙӨРТҮНЕ,  
СЫЙФАТЫН ДӘҮЛӘТ ТИКШЕРҮЕН  
ТӘЭМИН ИТҮ ҺӘМ КУЛЛАНУЧЫЛАР  
ХОКУКЛАРЫН ЯКЛАУ БУЕНЧА  
ДӘҮЛӘТ ИНСПЕКЦИЯСЕ  
(Татарстан Республикасы дәүләт  
алкоголь инспекциясе)

---

**ПРИКАЗ**

*23.10.2018*

г. Казань

№ *12-04/193*

Об организации работы «горячей линии»  
в Госалкогольинспекции Республики Татарстан

В соответствии со статьей 19 Закона Республики Татарстан от 12 мая 2003 года № 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан», в целях обеспечения граждан и организаций своевременной качественной и достоверной информацией, приказываю:

1. Утвердить Порядок организации работы «горячей линии» в Госалкогольинспекции Республики Татарстан.
2. Контроль за исполнением настоящего Приказа возложить на заместителя руководителя Госалкогольинспекции Республики Татарстан Р.А.Арсланова.

Руководитель

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.

**Ж.Ю.Ахметханов**

Утвержден  
приказом Госалкогольинспекции  
Республики Татарстан  
от «23» октября 2018 г. № 12-04/193

## **Порядок организации работы «горячей линии» в Госалкогольинспекции Республики Татарстан**

1. Работа "горячей линии" в Госалкогольинспекции Республики Татарстан осуществляется в целях обеспечения прав граждан и организаций на доступ к информации о деятельности республиканских органов исполнительной власти и оперативного взаимодействия с населением по вопросам, относящимся компетенции Госалкогольинспекции республики Татарстан.

2. Сведения и информация, распространяемая по "горячей линии", должны соответствовать требованиям, установленным Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления".

3. По "горячей линии" производятся консультации населения и организаций по вопросам, относящимся к компетенции Госалкогольинспекции Республики Татарстан, принимаются обращения о фактах нарушений в сфере оборота алкогольной и спиртосодержащей продукции, а также, при необходимости, оказывается помощь обратившимся в решении возникших у них проблем.

4. Номер телефона «горячей линии» - 8 (843) 278-92-79. Телефонный аппарат с указанным номером находится в контрольно-инспекционном отделе Госалкогольинспекции Республики Татарстан по адресу: г.Казань, ул.Хади Такташа, д.94.

Информация о работе «горячей линии» размещается на официальном Интернет-портале Госалкогольинспекции Республики Татарстан <http://gosalcogol.tatar.ru/>.

Время работы «горячей линии»: понедельник - пятница, с 08-30 до 17-30 по московскому времени. В случае отсутствия у сотрудника контрольно-инспекционного отдела возможности лично принять звонок, а также в выходные и праздничные дни, во время обеденного перерыва и (или) в нерабочее время «горячая линия» работает в режиме «автоответчика» с осуществлением записи голосового обращения.

5. При поступлении вопроса по «горячей линии», сотрудник контрольно-инспекционного отдела в пределах своей компетенции дает ответ, предоставляет консультацию обратившемуся по интересующему его вопросу, либо принимает информацию о нарушении в сфере оборота алкогольной или спиртосодержащей продукции.

В случае невозможности дать исчерпывающий ответ - регистрирует обращение для последующей передачи в иное структурное подразделение Госалкогольинспекции Республики Татарстан (отдел или территориальный орган) для ответа в полном объеме.

6. Сотрудник контрольно-инспекционного отдела, уполномоченный на осуществление приема обращений, поступающих на «горячую линию», регистрирует обращение в системе электронного документооборота с оформлением карточки в категории «обращения граждан» с указанием контактного телефона обратившегося, сути вопроса, даты поступления обращения.

Регистрация обращений, поступивших на «горячую линию» происходит по мере их поступления.

Регистрация обращений, поступивших в режиме «автоответчика», происходит: в рабочие дни – ежедневно, не позднее 17-00; поступивших в выходные или праздничные дни – не позднее первого рабочего дня, следующего за выходным или праздничным.

Обращения, поступающие на «горячую линию» также регистрируются в Журнале регистрации обращений по «горячей линии» по форме, прилагаемой к настоящему Порядку.

7. Обращение, поступившее на «горячую линию» и зарегистрированное в установленном порядке, направляется в соответствующее структурное подразделение Госалкогольинспекции Республики Татарстан (отдел или территориальный орган), в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении задач.

8. Сотрудник контрольно-инспекционного отдела, уполномоченный на осуществление приема обращений, поступающих на «горячую линию», должен быть максимально вежливым с абонентами, обладать необходимыми профессиональными знаниями.

9. Сотрудники структурных подразделений Госалкогольинспекции Республики Татарстан (отделов или территориальных органов) при рассмотрении обращений, поступивших на «горячую линию» обязаны давать обратившимся гражданам и организациям полную и исчерпывающую информацию по интересующим их вопросам, при необходимости привлекать других специалистов для дачи исчерпывающего ответа. При необходимости проводить мероприятия по решению поступающих вопросов.

Информация об итогах рассмотрения обращений, поступивших на «горячую линию», направляется в контрольно-инспекционный отдел Госалкогольинспекции Республики Татарстан с использованием системы электронного документооборота.

10. Контрольно-инспекционным отделом ежемесячно обобщается информация о работе «горячей линии» для доклада руководителю Госалкогольинспекции Республики Татарстан.

Приложение  
к Порядку организации работы  
«горячей линии»  
в Госалкогольинспекции  
Республики Татарстан

Журнал регистрации обращений по "горячей линии"

№ п/п	Дата поступления обращения	Контактный телефон обратившегося, суть обращения	Итоги рассмотрения обращения	Примечание