

ОБЩЕСТВЕННАЯ ПАЛАТА
РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ



ИНСТИТУТ
СОЦИАЛЬНО – ПОЛИТИЧЕСКИХ
ИССЛЕДОВАНИЙ РАН



РОССИЙСКИЙ ФОНД
СВОБОДНЫХ
ВЫБОРОВ



КООРДИНАЦИОННЫЙ СОВЕТ
ПО ЗАЩИТЕ ИЗБИРАТЕЛЬНЫХ
ПРАВ ГРАЖДАН

Фактический адрес: 129301, Москва, Ракетный бульвар, дом 17

Почтовый адрес: 109012, Москва, Большой Черкасский пер., дом 9

Тел.: (495) 978-5208
Тел./факс: (495) 683-6356
E-mail: info@rfsv.ru

**РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ОБЩЕСТВЕННОЙ
«ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» СВЯЗИ С ИЗБИРАТЕЛЯМИ
НА ВЫБОРАХ ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(4 МАРТА 2012 года)**



Выборы Президента Российской Федерации 4 марта 2012 года



Рекомендации по организации работы общественной «горячей линии» связи с избирателями на выборах Президента Российской Федерации (4 марта 2012 года)

Брошюра «Рекомендации по организации работы общественной «горячей линии» связи с избирателями на выборах Президента Российской Федерации (4 марта 2012 года)» подготовлена сотрудниками Российского фонда свободных выборов (РФСВ), на основе анализа опыта работы общественной «горячей линии» в ходе подготовки и проведения федеральных и региональных избирательных кампаний в Российской Федерации в 2007-2011 годах, а также с учетом внедрения современных технологий в коммуникативную среду call-центра общественной «горячей линии».

Разработанные рекомендации предназначены для специалистов всей системы пунктов общественной «горячей линии» связи с избирателями, разворачиваемой в ходе предстоящей федеральной избирательной кампании Российским фондом свободных выборов и Координационным советом по защите избирательных прав граждан, а также адресованы представителям различных общественных организаций, занимающихся мониторингом выборов в нашей стране и общественным контролем за ними, с целью консолидации усилий институтов гражданского общества в интересах защиты избирательных прав граждан на основе активного использования такой технологии социального аудита выборов и контроля за ними, как общественная «горячая линия». В электронном варианте с текстом рекомендаций можно ознакомиться на сайте РФСВ (<http://www.rfsv.ru>), в разделе «горячая линия».

Издание рекомендаций выпущено на средства государственной поддержки некоммерческих неправительственных организаций, участвующих в развитии институтов гражданского общества, предоставленные в качестве Гранта по распоряжению Президента Российской Федерации № 127-рп от 2 марта 2011 года. Общий тираж издания составил 200 экземпляров.

Содержание

1. Задачи и система организации общественной «горячей линии» связи с избирателями	4
2. Основы функционирования пункта общественной «горячей линии»	5
2.1. Подбор организации, обеспечивающей работу пункта «горячей линии»	5
2.2. Предоставление помещения, оборудования и технических средств	5
2.3. Состав специалистов пункта общественной «горячей линии»	5
2.4. Обеспечение пункта «горячей линии» информационно-справочными материалами	6
2.5. Оформление помещения пункта общественной «горячей линии»	7
2.6. Информирование граждан о контактах общественной «горячей линии» связи с избирателями	8
2.7. Информационный листок с контактами Центрального и регионального пунктов «горячей линии»	9
3. Региональный пункт общественной «горячей линии»	9
3.1. Этапы работы регионального пункта общественной «горячей линии»	9
3.2. Открытие регионального пункта общественной «горячей линии»	10
3.3. Презентация регионального пункта «горячей линии»	11
4. Функционирование регионального пункта общественной «горячей линии»	12
4.1. Специальное программное обеспечение работы общественной «горячей линии»	12
4.2. Порядок получения и первичной обработки обращений	13
4.3. Принятие мер реагирования на обращения граждан	16
4.4. Прием обращений граждан по электронным каналам связи	17
4.5. Порядок взаимодействия регионального и Центрального пунктов общественной «горячей линии»	18
4.6. Работа пункта «горячей линии» в режиме сеанса видеосвязи	21
5. Организация работы Центрального и региональных пунктов «горячей линии» накануне и в день голосования	21
5.1. Организация работы Центрального пункта «горячей линии»	21
5.2. Организация работы региональных пунктов «горячей линии»	22
6. Контактная информация организаторов проекта «Общественная «горячая линия» связи с избирателями»	23
ПРИЛОЖЕНИЯ	25
Требования к помещению и оборудованию, необходимого для работы ПГЛ	25
Примерный перечень необходимых материалов для работы операторов ПГЛ	26
Информационный листок с контактами и режимом работы Центрального пункта общественной «горячей линии» в Москве	27
Информационный листок с контактами и режимом работы регионального пункта «горячей линии» в субъекте Российской Федерации	28
Оформление помещения пункта «горячей линии»	29
Паспорт пункта общественной «горячей линии» связи с избирателями	30
Анонс представление общественности пункта общественной «горячей линии» связи с избирателями	31
Функциональные обязанности оператора регионального пункта общественной «горячей линии» связи с избирателями	32
Функциональные обязанности руководителя регионального пункта общественной «горячей линии» связи с избирателями	34
Лист учета обращения	35
Экспресс-сводка № _____	36
Экспресс-дайджест № _____	37
Экспресс-информация	40
Текущая сводка оператора № _____	41

Рекомендации по организации работы общественной «горячей линии» связи с избирателями на выборах Президента Российской Федерации 4 марта 2012 года

1. Задачи и система организации общественной «горячей линии» связи с избирателями

В ходе федеральных избирательных кампаний по выборам депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации пятого и шестого созывов в 2007 и 2011 годах и Президента Российской Федерации в 2008 году по инициативе Российского фонда свободных выборов (далее РФСВ) на всей территории страны была развернута общественная «горячая линия» связи с избирателями, подтвердившая свою высокую эффективность как инструмента конструктивного взаимодействия институтов гражданского общества, организаторов выборов, органов государственной власти и местного самоуправления. Результаты ее работы получили одобрение Общественной палаты Российской Федерации, Координационного совета по защите избирательных прав граждан и широкую поддержку общественности. Высокую оценку эффективности работы общественной «горячей линии», функционировавшей в тесном взаимодействии с организаторами выборов, неоднократно давал Председатель ЦИК России В.Е. Чуров, по договоренности с которым РФСВ на региональных выборах 2007-2011 годов постоянно разворачивал сеть её пунктов.

Основной акцент в работе общественной «горячей линии» делается на обеспечении полноты реализации прав избирателей, которые всегда высказывают свое мнение по беспокоящим их проблемам в различных областях, в том числе в избирательной сфере. Явно выраженная востребованность у граждан страны работы «горячей линии» является основной побудительной причиной для ее развертывания на предстоящих выборах Президента Российской Федерации 4 марта 2012 года.

Создание сети пунктов общественной «горячей линии» связи с избирателями в составе Центра общественного мониторинга при Общественной палате Российской Федерации, при активном участии Координационного совета неправительственных организаций по защите избирательных прав граждан направлено на:

- содействие проведению честных, свободных, справедливых и прозрачных выборов;
- защиту избирательных прав граждан, принятие мер по разрешению конфликтных ситуаций в избирательной сфере;
- повышение правовой культуры и информированности граждан в сфере выборов через организацию информационно-консультационного взаимодействия с ними и разъяснение им норм избирательного законодательства и порядка его применения на федеральном и региональном уровнях;
- обобщение и анализ информации, поступившей из обращений граждан на общественную «горячую линию», и разработка на этой основе рекомендаций по совершенствованию законодательства и избирательной практики с учетом широкого спектра мнения граждан.

Основу системы организации общественной «горячей линии» связи с избирателями на предстоящих выборах составляет сеть её пунктов:

центральный пункт «горячей линии» (ЦПГЛ) – разворачивается при поддержке Координационного совета по защите избирательных прав граждан на базе РФСВ в период *с 6 февраля по 7 марта 2012 года*, с целью приема обращений граждан из всех регионов страны и организации взаимодействия по обеспечению полноты реализации избирательных прав граждан на федеральном уровне (ЦИК России, Общественная палата Российской Федерации и т.д.);

мобильный терминал Центрального пункта «горячей линии» (МЦПГЛ) – РФСВ в рамках Международного информационного центра ЦИК России в Торгово-промышленной палате Российской Федерации в период *со 2 по 5 марта 2012 года*, с целью доведения до широкой общественности, представителям СМИ и международным наблюдателям информации о проходящих выборах, поступившей из обращений граждан на общественную «горячую линию»;

региональные пункты «горячей линии» (РПГЛ) – разворачиваются в субъектах Российской Федерации преимущественно на базе региональных

Общественных палат и политически неангажированных общественных организаций. Они открываются в период **с 23 января по 29 февраля 2012 года и функционируют до 7 марта 2012 года**, с целью приема обращений граждан в конкретном регионе и организации взаимодействия по обеспечению полноты реализации избирательных прав граждан на региональном уровне (система избирательных комиссий на уровне субъекта Российской Федерации, региональная Общественная палата, представители региональных органов исполнительной и законодательной власти и т.д.).

2. Основы функционирования пункта общественной «горячей линии»

2.1. Подбор организации, обеспечивающей работу пункта «горячей линии»

К решению организационных вопросов по открытию ПГЛ могут привлекаться общественные (некоммерческие) организации, научно-образовательные учреждения, а в исключительных случаях производственные или коммерческие структуры, на базе которых возможно развернуть работу пункта «горячей линии».

Организация должна:

- быть политически неангажированной (не аффилированной с какой-либо из политических партий или подконтрольных ей структур);
- иметь авторитет в глазах общественности;
- обладать относительной самостоятельностью в отношениях с органами государственной власти и местного самоуправления;
- иметь возможность предоставить помещение, оснащенное необходимыми техническими и иными средствами для функционирования ПГЛ;
- не иметь претензий со стороны правоохранительных и налоговых органов.

2.2. Предоставление помещения, оборудования и технических средств

Организация, на базе которой открывается ПГЛ:

- предоставляет помещение с мебелью, оснащает его всеми, необходимыми для нормальной работы пункта «горячей линии», техническими средствами (**Приложение 1**). При этом указанное помещение, как правило, не должно размещаться в здании (помещении), где располагаются органы государственной власти и местного самоуправления;
- решает вопросы содержания помещения, эксплуатации оборудования и технических средств за счет собственных ресурсов.

2.3. Состав специалистов пункта общественной «горячей линии»

В качестве специалистов для работы на пункте общественной «горячей линии» целесообразно подобрать:

- на должность **руководителя–эксперта-консультанта ПГЛ** (один человек – постоянно) – специалист, имеющий опыт работы в избирательной сфере, владеющий основами избирательного законодательства Российской Федерации;
- на должность **оператора ПГЛ** (два и более человек для посменного дежурства) – студенты и аспиранты образовательных учреждений юридического профиля, активисты общественных организаций, владеющие основами избирательного законодательства и способные, пользуясь справочной литературой, отвечать на вопросы граждан, умеющие проводить первичную статистическую обработку данных, владеющие приемами работы на компьютере;
- на должность **технического консультанта** (один человек – на период организации рабочего места операторов ПГЛ, открытия ПГЛ и в день голосования) – специалист в области электронно-вычислительной техники, имеющий опыт организации компьютеризованных рабочих мест с возможностью осуществления обмена информацией на основе Интернета и электронной почты, а также проведения сеансов видеосвязи в режиме реального времени.

Привлекать персонал для работы на ПГЛ рекомендуется из числа специалистов юридического профиля (студенты старших курсов юридических факультетов) или других граждан, владеющих основами избирательного законодательства, по договору оказания платных услуг (образцы документов для заполнения высылаются по электронной почте на адрес ПГЛ), а так же на безвозмездной основе (волонтеры). В паспорте пункта (**Приложение 6**) в строке «Договоры с операторами» указать, например: Иванов И.П. – работает на

волонтерской основе (ВО). Петрова И.Г. – ДВОУ (договор возмездного оказания услуг).

2.4. Обеспечение пункта «горячей линии» информационно-справочными материалами

Основу информационно-справочных материалов ПГЛ составляют:

- федеральные и региональные законы, нормативно-правовые акты ЦИК России, а также постановления избирательной комиссии субъекта Российской Федерации (ИКС РФ), регламентирующие проведение проходящих выборов в целом по стране и в регионе;

- Рекомендации по организации работы общественной «горячей линии» связи с избирателями на выборах Президента Российской Федерации (4 марта 2012 года);

- информационно-справочные материалы (брошюры и буклеты) об Общественных палатах Российской Федерации и региона, где развернут пункт «горячей линии», Координационном совете по защите избирательных прав граждан, Российском фонде свободных выборов и общественной организации, на базе которой развернут региональный пункт, и самой общественной «горячей линии» связи с избирателями;

- сведения об итогах работы общественной «горячей линии» связи с избирателями на прошедших федеральных и региональных выборах;

- сведения об окружных, территориальных и участковых избирательных комиссиях (адрес местонахождения и телефоны для контактов);

- координаты региональных отделений политических партий, участвующих в выборах, штабов зарегистрированных кандидатов на выборные должности;

- телефонные справочники органов государственной власти и местного самоуправления.

Руководитель ПГЛ, опираясь на предварительно достигнутые договоренности о взаимодействии с ИКС РФ, должен обеспечить пункт общественной «горячей линии»:

- брошюрами с текстами федеральных законов и законов субъекта Российской Федерации;

- перечнем нормативных правовых актов ЦИК России и постановлений ИКС РФ, регламентирующих проведение выборов;

- сведениями об окружных, территориальных и участковых избирательных комиссиях;

- координатами региональных отделений политических партий, участвующих в избирательной кампании, штабов зарегистрированных кандидатов на выборные должности;

- телефонными справочниками органов государственной власти и местного самоуправления ([Приложение 2](#)).

- плакатной продукцией, выпускаемой ИКС РФ.

РФСВ по электронной почте на адрес регионального ПГЛ направляет имеющиеся необходимые для работы информационно-справочные материалы. Прежде всего, к этим материалам относятся:

- Рекомендации по организации работы общественной «горячей линии» связи с избирателями на выборах Президента Российской Федерации (4 марта 2012 года);

- Руководство пользователя специального программного обеспечения (СПО) учета и обработки обращений избирателей на общественную «горячую линию» связи с избирателями (СПО «HotLine-03»);

- Программа и методика испытаний специального программного обеспечения учета и обработки обращений избирателей на общественную «горячую линию» связи с избирателями (СПО «HotLine-03») для операторов региональных пунктов;

- буклет «Общественная «горячая линия» связи с избирателями»;

- календарь «Общественная «горячая линия» связи с избирателями 2011-2012»

- буклет «Российский фонд свободных выборов»;

- информационные листки с контактами и реквизитами Центрального и регионального пунктов общественной «горячей линии» связи с избирателями ([Приложения 3 и 4](#));

– итоговые документы, составленные по результатам работы общественной «горячей линии» связи с избирателями на прошедших федеральных и региональных выборах (за 2007-2011 годы);

– иные материалы.

К моменту открытия регионального ПГЛ все указанные информационно-справочные материалы (за исключением тех, которые ещё формируются) должны находиться в его помещении. Тиражирование необходимого количества информационно-справочных материалов осуществляется за счет имеющихся сил и средств ПГЛ.

ВНИМАНИЕ! Пункты «горячей линии» в регионах открываются в период с 23 января по 29 февраля 2012 года и функционируют в единой федеральной системе общественной «горячей линии» связи с избирателями до 7 марта 2012 года.

2.5. Оформление помещения пункта общественной «горячей линии»

Организация, на базе которой открывается региональный ПГЛ, оформляет помещение и прилегающее к нему пространство:

– указателями, размещаемыми с внешней стороны здания и у входа в помещение ПГЛ;

– плакатами с контактной информацией о пункте «горячей линии» для их размещения в операционном зале в качестве заставки (задний баннер) для сеансов Интернет видеосвязи (макет Информационного листка высылается сотрудниками РФСВ по запросу руководителя ПГЛ);

– табличками-указателями рабочих мест специалистов регионального ПГЛ;

– логотипами Общественных палат региона и Российской Федерации, Координационного совета по защите избирательных прав граждан, РФСВ, Института социально-политических исследований Российской академии наук (ИСПИ РАН) и организаций, на базе которых открыт пункт (если такие имеются);

– стендом с фотографическими материалами, подготовленными в ходе открытия и официальной презентации широкой общественности регионального ПГЛ, которые в дальнейшем по электронным каналам связи предоставляются на Центральный ПГЛ для их дальнейшей демонстрации в международном Информационном центре ЦИК России «Выборы-2012» в период его работы в Торгово-промышленной палате России со 2 по 5 марта 2012 года.

На видном месте в помещении регионального ПГЛ размещаются информационные листки, выполненные в крупном формате (не менее формата А3), с контактами Центрального и регионального пунктов общественной «горячей линии» связи с избирателями ([Приложения 3 и 4](#)).

Помещения регионального ПГЛ должны иметь красочное, но скромное оформление. Не допускается размещение наглядной агитации о зарегистрированных кандидатах либо политических партиях, выдвинувших кандидатов, а также иных агитационных материалов. Можно разместить информационные стенды об участниках выборов с соблюдением норм избирательного законодательства, а также социальную рекламу, побуждающую избирателей к участию в выборах.

ВНИМАНИЕ! Данные из паспорта регионального ПГЛ и логотип региональной Общественной палаты или организации, на базе которой развернута работа регионального ПГЛ, будут использоваться в информационном листке (изготавливается типографским способом в Москве и централизованно рассылается в регионы по количеству УИК) с контактами и реквизитами Центрального и регионального пунктов общественной «горячей линии». Руководитель регионального ПГЛ несет персональную ответственность за своевременность (до 10 февраля 2012 года) и достоверность представляемых сведений!

К моменту открытия регионального ПГЛ, желательно до 10 февраля 2012 года, руководитель пункта составляет паспорт ([Приложение 6](#)) и пересылает его по каналу электронной или факсимильной связи на электронный адрес

(hotline@rfsv.ru) или факс Центрального ПГЛ (8(495)683-63-56). Вместе с паспортом регионального ПГЛ обязательно высылается логотип региональной общественной палаты или организации, на базе которой развёрнута работа регионального ПГЛ.

Основными каналами связи для обмена информацией между Центральным и региональными пунктами «горячей линии» в различные временные периоды являются (см. таблица 1):

Таблица 1.

Основные каналы связи для обмена информацией между Центральным и региональными пунктами общественной «горячей линии»

Вид канала связи	Время использования	
	с 23.01 по 6.02.2012 г.	с 6.02 по 7.03.2012 г.
телефон «горячей линии» – бесплатный федеральный номер	<i>не подключен</i>	8-800-505-47-21
электронная почта – e-mail:	hotline@rfsv.ru	hotline@rfsv.ru
телефонная связь – тел.:	(495) 683-63-56 (495) 978-52-08	<i>сообщается дополнительно</i>
факсимильная связь – тел./факс:	(495) 683-63-56	<i>сообщается дополнительно</i>
Skype:	hotlineRFSV	hotlineRFSV
моб. телефон руководителя ЦПГЛ – Батищева В.Н.	8-906-094-43-58	8-906-094-43-58

Информационные листки, с контактами и порядком работы Центрального и региональных пунктов общественной «горячей линии» связи с избирателями (см. рисунок 1 или приложения 3 и 4), изготовленные в Москве типографским способом, по установленной договоренности между РФСВ и ЦИК России будут высылаются почтой в адрес избирательных комиссий субъектов Российской Федерации для их дальнейшего размещения на информационных стендах участковых избирательных комиссий (УИК) или непосредственно перед входом в помещение УИК.



Рисунок 1. Информационные листки с указанием телефонов Центрального и одного из региональных пунктов общественной «горячей линии».

2.6. Информирование граждан о контактах общественной «горячей линии» связи с избирателями

Информирование граждан о контактах Центрального и регионального ПГЛ осуществляется следующим образом:

- распространение информационного листка с контактами Центрального и регионального ПГЛ;

- размещение информации с контактами общественной «горячей линии» на сайтах ИКС РФ (по договоренности с ними), региональных Общественных палат (советов) (по договоренности с ними) и общественной организации, на базе которой открыт региональный ПГЛ;

- размещение информации с контактами общественной «горячей линии» в региональных СМИ (печать, Интернет и т.д.) (по устанавливаемой самостоятельно договоренности с ними);

- информирование населения о работе и контактах общественной «горячей линии» через региональные телевидение и радио (по устанавливаемой самостоятельно договоренности с ними);
- распространение рекламного буклета «Общественная «горячая линия» связи с избирателями» и календаря «Общественная «горячая линия» связи с избирателями (на адрес регионального ПГЛ высылается электронная версия и ограниченный тираж материалов).

2.7. Информационный листок с контактами Центрального и регионального пунктов «горячей линии»

Информационный листок с контактами Центрального и регионального пунктов «горячей линии» изготавливается и тиражируется за счет средств РФСВ. Тираж рассылки информационных листков в каждый из субъектов Российской Федерации рассчитывается исходя их общего количества УИК, образуемых в регионе на проходящих выборах, плюс 3 %.

Информационный листок предназначен для его размещения, в соответствии с установленной договоренностью с ЦИК России, на всех избирательных участках (УИК), в помещении для голосования (на информационном стенде) или непосредственно перед входом в него. Для этих целей необходимый тираж информационного листка до 17 февраля 2012 года по почте будет направлен в адрес ИКС РФ.

Кроме того, информационный листок предназначен для его распространения среди избирателей через различные региональные общественные организации и средства массовой информации, региональные отделения политических партий, штабы кандидатов, участвующих в выборах. Для этих целей информационный листок может быть самостоятельно создан силами ПГЛ по предложенному эскизу (см. приложение 4) или будет отправлен из ЦПГЛ по установленным каналам связи на электронный адрес регионального ПГЛ в виде файла с макетом, содержащим контакты Центрального и регионального ПГЛ. Руководитель регионального ПГЛ по возможности обеспечивает выпуск тиража необходимого количества этих информационных листков в цветном или черно-белом вариантах для их дальнейшего распространения.

Для информирования граждан о работе регионального ПГЛ необходимо активно использовать публичное пространство. С этой целью, рекомендуется тесно взаимодействовать с Общественной палатой (советом) субъекта Российской Федерации, главным федеральным инспектором по региону, администрацией региона, пресс-службами ИКС РФ, региональными отделениями политических партий, штабами кандидатов, участвующих в выборах, общественными организациями, использовать площадки общественных слушаний, «круглых столов», иных публичных мероприятий, СМИ.

3. Региональный пункт общественной «горячей линии»

3.1. Этапы работы регионального пункта общественной «горячей линии»

На протяжении всего периода работы регионального пункта общественной «горячей линии» в рамках одной избирательной кампании можно выделить ряд важнейших этапов и ключевых моментов:

- 1) подготовка к открытию пункта «горячей линии»;
- 2) открытие пункта общественной «горячей линии» в регионе;
- 3) самостоятельная работа пункта «горячей линии» в масштабах региона;
- 4) официальная презентация пункта «горячей линии» широкой региональной общественности и представителям СМИ (в регионе);
- 5) включение регионального пункта в единую федеральную сеть общественной «горячей линии» связи с избирателями
- 6) работа регионального пункта в составе единой федеральной сети общественной «горячей линии» связи с избирателями;
- 7) официальная презентация сети общественной «горячей линии» связи с избирателями и её Центрального пункта широкой федеральной общественности и представителям СМИ (Москва);
- 8) закрытие Центрального пункта «горячей линии» и прекращение функционирования федеральной сети общественной «горячей линии» связи с избирателями (Москва);

9) закрытие регионального пункта «горячей линии» и прекращения работы общественной «горячей линии» в регионе.

Применительно к предстоящей федеральной кампании по выборам Президента Российской Федерации (4 марта 2012 года) каждый из приведенных выше этапов и ключевых моментов работы общественной «горячей линии» имеет свои ориентировочные, а в некоторых случаях и строго определенные, временные рамки (см. таблицу 2).

Таблица 2.

Основные временные нормативы работы сети пунктов общественной «горячей линии» связи с избирателями на выборах Президента Российской Федерации (4 марта 2012 года)

Наименование этапа или момента работы	Время проведения
Подготовка к открытию регионального ППГЛ	до 23.01.2012 г.
Открытие пункта общественной «горячей линии» в регионе	в период с 23.01 по 29.02.2012 г.
Самостоятельная работа пункта общественной «горячей линии» в регионе	в период с 23.01 до 6.02.2012 г.
Презентация регионального пункта «горячей линии» широкой общественности и СМИ в регионе	в период с 23.01 по 29.02.2012 г.
Включение регионального пункта в единую федеральную сеть общественной «горячей линии»	с 6.02.2012 г.
Работа регионального пункта в составе единой федеральной сети общественной «горячей линии»	в период с 6.02 по 7.03.2012 г.
Презентация всей сети общественной «горячей линии» связи с избирателями и её ЦППГЛ широкой общественности и представителям СМИ в Москве	в период с 6.02 по 2.03.2012 г.
Закрытие ЦППГЛ в Москве и прекращение работы федеральной сети общественной «горячей линии»	7 марта 2012 года в 17.00
Закрытие регионального пункта и прекращения работы общественной «горячей линии» в регионе	7.03.2012 г.

3.2. Открытие регионального пункта общественной «горячей линии»

Региональный пункт общественной «горячей линии» начинает свою работу (открывается) только после подбора персонала, поиска помещения и оборудования его необходимыми техническими средствами, коммуникативными каналами (наличие телефона и доступа в Интернет обязательно) в период с 23.01 по 29.02.2012 г., а по согласованию с ИКС РФ можно и раньше.

ВНИМАНИЕ! Все даты, определяющие порядок работы регионального пункта общественной «горячей линии», по ранее указанным каналам связи, в обязательном порядке за 5-7 дней доводятся руководителем регионального ППГЛ до руководителя Центрального ППГЛ, с целью их дальнейшего широкого освещения в СМИ и Интернете на федеральном уровне!

Сразу же после начала работы регионального пункта «горячей линии» его руководитель на любом из почтовых доменов в Интернете (mail.ru; yandex.ru; gmail.com и т.д.) открывает электронный адрес своего регионального пункта. В случае необходимости для открытия электронного адреса регионального пункта руководителем регионального пункта привлекается технический консультант

Например, для регионального пункта «горячей линии» Калужской области может быть создан такой адрес электронной почты:

Kaluga-hotline2012@mail.ru

В дальнейшем руководитель регионального пункта «горячей линии» приступает к оформлению паспорта своего пункта (см. приложение 6). Только после получения паспорта РППГЛ включается в федеральную сеть общественной «горячей линии» связи с избирателями.

Особое внимание при заполнении паспорта регионального пункта следует обратить на указание дат начала работы пункта «горячей линии» и её презентации широкой региональной общественности. В исключительных случаях, когда региональный пункт открывается слишком поздно и времени до дня голосования

остается менее недели, эти даты могут совпадать. Во всех остальных случаях – это, как правило, два совершенно разных немаловажных момента, где начало работы – организационный момент, а презентация – публично-информационный.

3.3. Презентация регионального пункта «горячей линии»

Важнейшим мероприятием во всей работе общественной «горячей линии» в регионе является проведение официальной публичной презентации регионального пункта. Публичная презентация может совпадать с началом работы регионального ПГЛ, но может быть проведена позднее и даже значительно позже, т.е. ближе к дате дня голосования.

Презентацию регионального ПГЛ рекомендуется провести публично, в форме пресс-конференции или заседания «круглого стола». К участию в мероприятии следует пригласить: представителей администрации, законодательного органа, органов местного самоуправления, главного федерального инспектора, председателя и членов ИКС РФ, членов региональной общественной палаты (совета), руководителей региональных отделений политических партий, кандидатов на выборные должности, их доверенных лиц, представителей общественных организаций, средств массовой информации. По согласованию с руководителем Центрального ПГЛ (Москва), по приглашению РФСВ в мероприятиях также могут принять участие члены Общественной палаты Российской Федерации и Координационного совета по защите избирательных прав граждан.

Организаторы регионального ПГЛ готовят приглашения участникам, анонс (см. приложение 7), текст пресс-релиза для СМИ, списки участников и приглашаемых представителей органов государственной власти, местного самоуправления, общественности, средств массовой информации, которые в рабочем порядке согласовываются с руководителем Центрального ПГЛ.

За содействием в приглашении указанных лиц и представителей СМИ следует обращаться к председателю ИКС РФ. РФСВ будет содействовать информированию общероссийских СМИ об открытии регионального ПГЛ.

Как правило, мероприятие по официальному открытию (презентации) регионального ПГЛ проводится в помещении самого пункта или в специально оборудованном и оформленном для этой цели помещении. Мероприятие состоит из двух элементов – пресс-конференции и ознакомления с работой пункта. На входе в помещение, где проводится презентация регионального ПГЛ, необходимо организовать регистрацию участников и аккредитацию представителей СМИ, обеспечить всех участников мероприятия информационными материалами, основу которых составляют буклет и календарь «Общественная «горячая линия» связи с избирателями», информационный листок с контактами открываемых Центрального и регионального ПГЛ, анонс проводимого мероприятия др.

В ходе мероприятия целесообразно предусмотреть выступления: руководителя регионального ПГЛ – о целях и задачах работы пункта общественной «горячей линии» связи с избирателями в регионе; членов ИКС РФ; представителей общественных организаций; представителей аппарата Полномочного представителя Президента Российской Федерации в регионе; представителей администрации, законодательного (представительного) органа власти региона и местного самоуправления и др.

После завершения этой части мероприятия следует предоставить возможность всем присутствующим ознакомиться с техническим оснащением и документацией регионального пункта общественной «горячей линии», а также продемонстрировать им возможность Интернет видеосвязи с Центральным ПГЛ (Москва), т.е. провести сеанс Интернет видеосвязи с ним (сценарий работы оговаривается заранее с техническим консультантом Центрального ПГЛ). В этом случае необходимо накануне провести тренировку сеанса Интернет видеосвязи.

По итогам проведенной презентации регионального пункта общественной «горячей линии» нужно обобщить имеющуюся информацию, собрать фотоматериалы, отклики и иные материалы, в т.ч. опубликованные в региональных СМИ, и переслать их по каналам электронной связи на Центральный ПГЛ для их размещения на сайте РФСВ, а также трансляции в Информационном центре ЦИК России «Выборы – 2012» и Международном информационном центре в Торгово-промышленной палате России.

4. Функционирование регионального пункта общественной «горячей линии»

4.1. Специальное программное обеспечение работы общественной «горячей линии»

Нормальное функционирование регионального пункта общественной «горячей линии» возможно только на основе специально разработанного программного обеспечения, обеспечивающего регистрацию, хранение и анализ обращений граждан на общественную «горячую линию» (СПО «HotLine-03»).

Данное программное обеспечение (первая версия называлась «СПО-HotLine») разработано специалистами Российского фонда свободных выборов и впервые было опробовано во время работы общественной «горячей линии» в период подготовки и проведения выборов депутатов Государственной Думы Федерального собрания Российской Федерации шестого созыва 4 декабря 2011 года.

Непременными и обязательными условиями использования данного программного обеспечения на региональном пункте общественной «горячей линии» является наличие: доступа в Интернет, электронной почты и e-mail: адреса, компьютера с соответствующими характеристиками.

ВНИМАНИЕ! Специальное программное обеспечение «HotLine-03» и все методические рекомендации по его установке, тестированию и использованию в ходе работы скачиваются с сайта <http://www.rfsv.ru> или высылаются в архиве на электронный адрес готового к открытию регионального пункта общественной «горячей линии» строго по запросу руководителя пункта после представления им заполненного «Паспорта пункта общественной «горячей линии» связи с избирателями»!

Комплект поставки дистрибутива СПО «HotLine-03» состоит из следующих компонентов:

- установочные файлы СПО «HotLine-03»;
- установочный файл базы данных «DBSetup.exe»;
- руководство пользователя;
- установочные файлы «Windows Installer 3.1» (компоненты для установки и конфигурирования приложений);
- установочные файлы «Microsoft .NET Framework 2.0» (библиотека компонентов операционной системы Windows).

Наиболее оптимальным является получение данного программного обеспечения до открытия регионального пункта «горячей линии» или за неделю до начала работы всей федеральной сети общественной «горячей линии», т.е. до 6 февраля 2012 года.

Установка СПО «HotLine-03» должна производиться техническим консультантом, имеющим права локального администратора или опытным пользователем ПК. Если на ПК установлена база данных обращений с прошлой федеральной кампании, то её нужно переместить в другую папку и установить новую. В принципе можно установить базу данных и в другую папку, но при установке программы «прописать» путь к новой базе данных. Если на ПК установлена первая версия программы «СПО-HotLine»), то её нужно удалить через панель управления и установить обновлённую версию «HotLine-03».

Отсутствие СПО «HotLine-03» на региональном пункте общественной «горячей линии» существенно затрудняет его работу, но не исключает возможности работы пункта в единой федеральной сети общественной «горячей линии». В этом случае вся работа на пункте (учет обращений граждан – составление листов обращений), информация от него и отчетные документы о результатах работы (ежедневные Экспресс-сводки) будут производиться в ручном режиме. Что, с учетом масштаба проходящих выборов, не сможет обеспечить оперативность обработки всего объема информации, поступающей из регионов, на Центральном пункте общественной «горячей линии» и существенно затруднит принятие незамедлительных мер реагирования на обращения граждан, содержащие признаки ущемления их прав и нарушений избирательного законодательства.

4.2. Порядок получения и первичной обработки обращений

Работа оператора общественной «горячей линии» регламентируется его функциональными обязанностями (см. приложение 8).

Исходя из наличия или отсутствия на региональном пункте общественной «горячей линии» специального программного обеспечения СПО «HotLine-03», возможны два варианта работы оператора:

1) основной - ввод данных при помощи специального программного обеспечения учета и обработки обращений граждан «HotLine-03»;

2) в крайнем случае, ручной ввод данных по заранее заготовленному шаблону документа (лист учета обращения) в программе «Word».

Лист учета обращения, созданный на основе специальной программы «HotLine-03» или заполненный в программе «Word» на основе предложенного шаблона (см. приложение 10), принципиально по существу не отличаются друг от друга и могут быть использованы для учета и анализа.

Оперативная и четкая работа регионального ПГЛ предусматривает определенную регламентацию форм используемых документов для регистрации обращений граждан, их систематизации и обобщения.

Главным при приеме обращения является ввод оператором содержания обращения, которое фиксируется в листе учета обращения (на основе СПО «HotLine-03» или на основе шаблона в программе «Word») «от имени обратившегося (запись производится от 1-го лица, например: «Скажите мне...»), как правило, путем ответа на вопросы:

«**Что?**» (или вопрос) – описание сути передаваемых сведений;

«**Где?**» – указание конкретного точного адреса, номера избирательного участка;

«**Когда?**» – указание точного времени случившегося и, по возможности, свидетелей.

Все обращения, поступающие от граждан по степени важности содержащейся в них информации, делятся на **четыре категории обращения**:

1) **сигналы о нарушениях** избирательного законодательства, ущемлении законных прав граждан, нарушениях правопорядка на выборах;

2) **претензии** к организаторам выборов, политическим партиям и кандидатам, участвующим в выборах, представителям органов государственной власти и местного самоуправления;

3) **обращения за разъяснением** (вопросы и просьбы);

4) **предложения и законодательные инициативы**.

По характеру обращения классифицируются следующим образом:

ВИ **вопросы избирателей.** К ним относятся обращения граждан за **разъяснением норм** избирательного законодательства и процедур проведения различных этапов выборов (*назначение выборов, регистрация кандидатов, порядок ведения предвыборной агитации, составления списков избирателей, голосования по открепительным удостоверениям, голосования в помещении для голосования и вне него, подсчета голосов избирателей и т.д.*). Сюда же относятся обращения, содержащие просьбы граждан о предоставлении им сведений о проходящих выборах, участвующих в них партиях и кандидатах, и по уточнению контактов, мест расположения избирательных комиссий, штабов политических партий и кандидатов и т.д. Все обращения этой категории не содержат претензий и сигналов о нарушениях избирательного законодательства и ущемлении прав избирателей, наблюдателей, журналистов, членов избирательных комиссий и кандидатов, участвующих в выборах.

ИП **организация избирательного процесса.** Обращения граждан, содержащие **претензии к организаторам выборов** – избирательным комиссиям по организации избирательного процесса (*информированность о выборах, партиях и кандидатах, участвующих в них, местах расположения и контактах избирательных комиссий; нехватка или избыток избирательных бюллетеней; недостаточность социальной рекламы о выборах и приглашений на них; подбор и оборудование помещений для голосования; режим и график работы избирательных комиссий и т.д.*). Как правило, данные обращения не связаны с процедурой голосования избирателей.

ПА **предвыборная (незаконная) агитация.** Обращения граждан, содержащие **претензии** к активным участникам избирательного процесса –

политическим партиям, кандидатам и их штабам, а также сигналы о нарушениях, допущенных ими в агитационный период, и сигналы о незаконной агитации в «день тишины» и в процессе голосования (*черный-PR, введение избирателей в заблуждение, различные формы компрометаций, обман и дезинформация, подкуп избирателей, незаконная агитация, использование для этих целей SMS-телефонии, Интернета, бестактность и навязчивость агитационных действий и т.д.*).

СИ **списки избирателей.** Обращения, содержащие претензии к избирательным комиссиям, а также сигналы о нарушениях, допущенных при формировании и ведении списка избирателей (*отсутствие граждан в списке избирателей, включение в него «мертвых душ», неправильное заполнение графов списка избирателей и т.д.*).

ОУ **открепительные удостоверения.** Обращения, содержащие претензии к избирательным комиссиям, а также сигналы о нарушениях, допущенных при проведении голосования по открепительным удостоверениям (*необоснованный отказ в выдаче открепительного удостоверения, отказ в голосовании по открепительному удостоверению, нехватка открепительных удостоверений и т.д.*).

ОГ **организация голосования избирателей.** Обращения, содержащие претензии к избирательным комиссиям, а также сигналы о нарушениях установленной законом процедуры проведения голосования в помещении для голосования и вне него (на дому), а также в период подсчета результатов голосования и предоставления итогового протокола в вышестоящую избирательную комиссию.

ЭГ **голосование с использованием технических средств.** Обращения, содержащие претензии к избирательным комиссиям, а также сигналы о нарушениях, допущенных при организации голосования и подсчете голосов на основе электронных средств голосования и комплексов обработки избирательных бюллетеней.

ПТ **правонарушающие технологии.** Обращения, содержащие сигналы о нарушениях, допущенных политическими партиями и кандидатами, участвующими в выборах (их штабами и технологами), на различных этапах избирательной кампании (*фальсификации при сборе подписей избирателей, «кандидаты-двойники», использование «карусель», «вбросы бюллетеней», подвоз избирателей, мошенничество и обман, подкуп избирателей, вмешательство в деятельность избирательных комиссий с целью дезорганизации их работы, бестактность и навязчивость действий доверенных лиц, наблюдателей, членов комиссий с правом совещательного голоса и т.д.*).

ПГ **права граждан, в т.ч. с ограниченными возможностями.** Обращения, содержащие претензии к избирательным комиссиям, представителям органов государственной власти и местного самоуправления по поводу различных ущемлений в реализации избирательных прав граждан, в т.ч. с ограниченными возможностями (*необоснованный отказ в голосовании как в помещении для голосования, так и на дому, нарушение свободы (принуждение) и тайны волеизъявления и т.д.*).

ПЖ **права наблюдателей и журналистов.** Обращения, содержащие претензии к избирательным комиссиям по поводу ущемления прав или препятствования в полной их реализации членами избирательных комиссий с правом совещательного голоса, наблюдателями и журналистами (*необоснованный отказ в регистрации, непредставление возможности для реализации своих прав, отказ в получении информации, в т.ч. на основе ознакомления с документацией избирательной комиссии, отказ в выдаче копий документов избирательной комиссии, в т.ч. итогового протокола и т.д.*).

ИК **действия (бездействие) избирательных комиссий.** Обращения, содержащие претензии к избирательным комиссиям по поводу их неправомερных действий или бездействия (*нарушения процедуры организации голосования в помещении для голосования и вне него, непринятие мер реагирования на обоснованные жалобы и заявления и т.д.*).

АР **«административный ресурс».** Обращения, содержащие сигналы об использовании должностных полномочий, как преимущества (т.е. средства давления), реализуемого в целях влияния на результаты выборов, а также претензии избирателей по поводу ущемления их права на

свободное волеизъявление со стороны должностных лиц, руководителей учреждений и организаций, представителей политических партий и штабов кандидатов, участвующих в выборах (любые формы принуждение избирателей к голосованию вообще, к голосованию за конкретный список или кандидата, к голосованию по открепительному удостоверению строго на определенном избирательном участке и т.д.).

ПО обеспечение правопорядка на выборах. Обращения, содержащие сигналы о нарушениях правопорядка на выборах и признаки преступлений.

СБ вопросы социально-бытового характера. Обращения, не относящиеся к выборной тематике и содержащие претензии к представителям органов государственной власти и местного самоуправления, руководителям учреждений и организаций в социально-бытовой сфере.

СЗ совершенствование законодательства. Обращения, содержащие предложения по совершенствованию избирательного законодательства и другие законодательные инициативы.

ДР иные вопросы. Обращения, содержащие сведения, не относящиеся ни к одной из вышеперечисленных категорий.

Далее в ходе общения с обратившимся гражданином оператором корректно в тактичной форме уточняются:

– фамилия, имя и отчество обратившегося (может, в случае отказа, не фиксироваться, тогда производится запись – анонимно);

– адрес для контактов (может не заполняться в случае отказа избирателя, но при предъявлении претензии будет невозможно помочь гражданину без указания его личных данных);

– контакты для связи с обратившимся: телефон, факс, E-mail (по желанию обратившегося).

– откуда поступило обращение.

Если гражданин удовлетворён ответом оператора и согласен ответить на дополнительные вопросы, то можно уточнить у него следующую социологическую информацию:

– регион, тип населенного пункта, откуда обращается (сельское поселение, городское поселение или столица субъекта Российской Федерации);

– возраст (полных лет) и пол;

– образование;

– какой раз обращается на общественную «горячую линию»;

– откуда узнал о телефоне общественной «горячей линии»;

– социальное положение (учащийся школы, студент, рабочий, сельский труженик, служащий (в т.ч. военнослужащий), бизнесмен, пенсионер);

Каждое обращение (за исключением ошибочных и некорректных) фиксируется дежурным оператором в окне учета обращений граждан, в специальной программе «HotLine-03» или на основе шаблона в программе «Word», который представлен в [приложении 10](#).

Вне зависимости от того в какой программной среде был заполнен лист учета обращения он обязательно распечатывается и хранится на ПГЛ. Для учета всех поступивших обращений на рабочем месте оператора заводится специальная папка: «Обращения граждан на общественную «горячую линию» Курганской области (наименование субъекта Российской Федерации, где открыта общественная «горячая линия») на выборах Президента Российской Федерации 4 марта 2012 года»

Каждому, поступившему в региональный ПГЛ обращению, начиная с момента открытия пункта и до его закрытия 7 марта 2012 года, СПО присваивает порядковый номер, указывается дата и точное время его поступления. В соответствии с присвоенным порядковым номером обращения граждан хранятся в папке.

При приеме обращения и его фиксации в листе учета обращения в строке «категория обращения» в соответствующей ячейке оператором проставляется отметка о принадлежности содержащихся в обращении сведений к одной из четырех категорий: сигнал о нарушении, претензия, обращение за разъяснением, предложение или инициатива. В СПО «HotLine-03» при помощи клика мышкой ставится отметка в виде точки напротив выбранной категории, а в шаблоне на основе программы «Word» – соответствующая ячейка затушевывается темно-

серым цветом. В распечатанном листе учета обращения выбранная категория перечеркивается крестом.

В строке «Характер обращения» оператором, принявшим обращение, в соответствующей характеру сведений, содержащихся в обращении, определенной ячейке проставляется отметка (в СПО «HotLine-03» – точка; в шаблоне на основе программы «Word» – соответствующая ячейка затушевывается темно-серым цветом; в распечатанном листе учета обращения - нужное перечеркивается крестом). При этом информации, содержащейся в одном обращении, может быть присвоен только один индекс, поэтому при изложении следующего факта необходимо оформить другое обращение.

ВНИМАНИЕ! При заполнении листа учета обращения, созданного в программе «Word» на основе заданного шаблона, каждая строка обязательно заполняется оператором! В строках, где имеются варианты ответа, нужная ячейка отмечается крестом или в программе «Word», в электронном варианте, ячейка затушевывается темно-серым цветом!

Лист учета обращения первоначально (при отсутствии опыта регистрации и учета обращений) может заполняться оператором от руки, но затем обязательно переносится в электронную форму (на основе СПО «HotLine-03» или на основе заданного в программе «Word» шаблона). Каждое обращение в СПО «HotLine», после его тщательной проверки и редакции распечатывается на принтере, оператор ставит свою подпись и подшивает в папку хранения поступивших обращений. Кроме того, оператор сохраняет обращения в формате «.doc» в специально созданной для этих целей электронной папке (директории) на компьютере регионального пункта «горячей линии», при нажатии на клавишу «сохранить в файл». Например, наименование файла листа учета обращения (седьмое обращение, поступившее на региональный пункт Курганской области 13 февраля 2012 года) при его создании на основе заданного в программе «Word» шаблона (в ручном режиме) должно быть следующим:

Курган-Л7-120213.doc

Завершается работа с обращением его сохранением в базу данных при помощи нажатия на поле «сохранить в БД», после которого автоматически появляется окно нового обращения. Оператор готов к работе с другим обращением. Впрочем, в последующем можно вернуться к любому обращению и отредактировать его в поле «изменение обращений», но только до отправки базы данных за прошедшие сутки на ЦПГЛ.

4.3. Принятие мер реагирования на обращения граждан

По всем обращениям, полученным на региональном пункте «горячей линии», дежурным оператором (*совместно с руководителем пункта*) принимаются соответствующие меры реагирования.

Все возможные меры реагирования на поступившие обращения граждан классифицируются следующим образом:

1. дано разъяснение (консультация);
2. направлено в избирательную комиссию (ИКС РФ, ОИК, ТИК, УИК);
3. направлено (сообщено) в органы исполнительной власти;
4. направлено (сообщено) в органы законодательной власти;
5. информирована общественная палата (совет) субъекта Российской Федерации;
6. информированы правоохранительные органы;
7. направлено (сообщено) в штабы политических партий и кандидатов, участвующих в выборах;
8. передано в СМИ.

Принятые обращения граждан, особенно содержащие сигналы о нарушениях и претензии, следует рассматривать сразу и незамедлительно, после проверки изложенных в них фактов, принимать по ним соответствующие меры реагирования:

а) на **обращения информационно-консультационного характера** (о сроках избирательных мероприятий, участниках выборов, телефонах и адресах избирательных комиссий, расположении избирательных участков и т.д.)

дежурный оператор дает необходимую информацию, которую он уточняет по имеющимся справочным материалам, федеральным законам и законам субъекта Российской Федерации, методической литературе правового характера;

б) для ответа на **обращения-вопросы по применению избирательного законодательства и соблюдению избирательных процедур**, требующие квалифицированного разъяснения, дежурный оператор взаимодействует с руководителем ПГЛ, который одновременно выполняет функцию консультанта. Для разрешения сложных правовых вопросов следует обратиться к представителям ИКС РФ, с которыми заранее должна быть достигнута договоренность о взаимодействии. В этих целях необходимо предварительно согласовать номера контактных телефонов (факсов) и адреса электронной почты такого представителя ИКС РФ, который по достигнутой договоренности отвечает за взаимодействие с региональным ПГЛ;

в) при поступлении **обращения с информацией о возможных нарушениях избирательных прав**, в которых содержатся вопросы, связанные с защитой избирательных прав граждан или представителей СМИ на всех этапах избирательной кампании: от проведения предвыборной агитации, составления списков избирателей, выдачи открепительных удостоверений до организации голосования, подведения его итогов, заполнения итогового протокола и выдачи его копии, а также в случае назревания различных конфликтов, которые могут иметь негативные последствия для выборов, дежурный оператор незамедлительно составляет Экспресс-информацию (см. приложение 13) и по заранее установленным, в соответствии с достигнутой договоренностью о взаимодействии между региональным ПГЛ и ИКС РФ, и согласованным каналам связи в соответствующие органы на местах (ИКСРФ, ТИК, УИК, региональные отделения политических партий, штабы кандидатов, органы государственной власти и местного самоуправления) для её проверки и принятия мер по устранению указанных нарушений.

При приеме обращений, содержащих сигналы о нарушениях и ущемлении прав избирателей, членов комиссий с правом совещательного голоса, наблюдателей, представителей СМИ и др., следует особенно тщательно обеспечить проверку поступивших сведений через избирательные комиссии, региональные отделения политических партий, штабы кандидатов и правоохранительные органы;

г) при поступлении **обращений по социально-бытовой проблематике** дежурный оператор сообщает принятую информацию по заранее установленным, в соответствии с достигнутой договоренностью о взаимодействии, и согласованным каналам связи в соответствующие органы власти и местного самоуправления на местах. По наиболее «кричащим» фактам социально-бытового характера дежурным оператором составляется Экспресс-информация, которая незамедлительно направляется представителям власти и местного самоуправления для принятия мер по оказанию помощи обратившимся гражданам;

д) **обращения граждан, содержащие признаки преступления**, после согласования с Центральным ПГЛ (Москва) передаются в правоохранительные органы на местах для проверки информации и принятия мер реагирования;

е) **обращения излишне эмоционального и неадекватного характера** необходимо спокойно выслушать и дать разъяснения со ссылкой на закон;

О принятых мерах реагирования по поступившему обращению в специальной строке листа учета обращения проставляется отметка (в СПО «HotLine-03» – точка; в шаблоне на основе программы «Word» – соответствующая ячейка затушевывается темно-серым цветом; в распечатанном листе учета обращения - нужное перечеркивается крестом).

Особо следует обратить внимание на то, чтобы ни одно обращение граждан на пункт общественной «горячей линии» не осталось без принятых мер реагирования на него. Поэтому по проблемам, которые не могут решиться на местном, региональном уровне, ставится отметка «направлено в ЦПГЛ» для принятия мер реагирования Руководителем ЦПГЛ на федеральном уровне.

4.4. Прием обращений граждан по электронным каналам связи

Для приема обращений граждан по электронным каналам связи компьютер, установленный на региональном ПГЛ, должен иметь выход в Интернет, где руководитель пункта на любом из почтовых доменов в Интернете (mail.ru;

yandex.ru; gmail.com и т.д.) открывает электронный адрес своего регионального пункта. Этот электронный адрес указывается в информации о контактах регионального пункта общественной «горячей линии», которая размещается на сайтах РФСВ, ИК СРФ, региональной общественной палаты, общественной организации, на базе которой открыта «горячая линия», и в региональных средствах массовой информации.

Оператор пункта «горячей линии» по мере поступления электронных сообщений (контроль поступления сообщений в реальном масштабе времени) распечатывает их и переносит в лист учета обращений по установленной форме (в электронном и печатно-принтерном виде). В зависимости от содержания поступившего электронного обращения, по нему также принимаются соответствующие меры реагирования. При необходимости по электронному адресу обратившегося избирателя ему отправляется квалифицированный ответ.

Информация, поступающая по электронным каналам связи, также обязательно учитывается в общем количестве обращений (вводится в базу данных), поступивших на региональный пункт «горячей линии».

4.5. Порядок взаимодействия регионального и Центрального пунктов общественной «горячей линии»

Обращения граждан, поступившие по всем каналам связи на пункт общественной «горячей линии», анализируются руководителем пункта, а информация, содержащаяся в них обобщается в следующих документах:

Готовится руководителем регионального ПГЛ (время местное):

А) **информационные Экспресс-сводки (С)** (см. приложение 11) – документ промежуточной отчетности регионального ПГЛ, содержащий сведения о количестве обращений, поступивших на ПГЛ за период с начала работы, и сведения о количестве и характере обращений и принятых по ним мерах реагирования за отчетный период (см. таблица 3):

- ежедневно, с 6 февраля 2012 года до дня голосования, один раз в день к 16.00 по местному времени. При этом, в случае, когда региональный пункт «горячей линии» начал свою работу раньше, то вся информация о принятых обращениях до 6 февраля 2012 года (включительно) обобщается в информационной Экспресс-сводке № 1;

- в день голосования 4 марта 2012 года – четыре раза в день: к 8.00, 12.00, 16.00 и к 20.00 по местному времени (см. таблица 3);

- на следующий день после дня голосования – два раза в день: к 8.00 и 16.00 по местному времени;

- ежедневно, с 5 по 7 марта 2012 года до закрытия Центрального ПГЛ, один раз в день к 16.00 по местному времени.

В подготавливаемых информационных Экспресс-сводках итоговая цифра (первая строка, приложение 11) о количестве всех обращений представляется по нарастающей, а строка «В том числе за период» (приложение 11) – по реально полученным обращениям за указанный отчетный период, именно она расписывается по рубрикам «Характер обращений» и «Принятые меры реагирования».

В специальном программном обеспечении СПО «HotLine-03» Экспресс-сводка формируется автоматически при нажатии на поле «Экспорт» (задаётся время формирования сводки с 16.00 предыдущего дня до 16.00 сегодня) и при нажатии на клавишу «обзор» выбирается пака (рабочий стол) для сохранения сводки в формате программы (например, Курган-Б№7-120215.xml). Этот файл прикрепляется к письму с наименованием темы, например, Курган-Б№7-120215 и высылается на электронный адрес Центрального ПГЛ (hotline@rfsv.ru) в строго установленное время. Сроки представления базы данных с листами учета обращений граждан полностью совпадают со сроками отправки Экспресс-сведений (см. пункт А и таблица 3).

Б) **база данных с листами учета обращений граждан (Б)** (см. приложение 10). Для обеспечения наполнения информационных Экспресс-дайджестов (см. приложение 12), подготавливаемых только на Центральном ПГЛ, примерами реальных обращений, поступивших на Центральный и региональные ПГЛ, руководитель регионального ПГЛ одновременно с информационными

Экспресс-сводками высылает на Центральный ПГЛ электронные версии всех (100%), Листов учета обращений граждан, принятых за отчетный период (в «СПО-HotLine». В крайнем случае, при работе с базой листов учета обращений граждан, созданных на основе программы «Word» – собранные в электронном виде листы учета обращений (файлы) за отчетный период архивируются и представляются на Центральный ПГЛ (Москва) в виде одного архивного файла (например, Курган-БН[№]7-120215.rar или Курган-БН[№]7-120215.zip).

Нумерация информационных Экспресс-сводок и файлов с базой данных с листами учета обращений граждан, отправляемых на Центральный ПГЛ, должна строго соответствовать временным рамкам отчетности и номерам, представленным в таблице 3.

Таблица 3.

Номера и сроки представления информационных Экспресс-сводок и файлов с листами учета обращений граждан на Центральный ПГЛ (Москва)
(время указано местное)

Информационные Экспресс-сводки	База листов обращений	Отчетный период	Дата и время представления на ЦПГЛ
С № 1	Б № 1	за весь период до 16.00 – 6.02.2012	6.02.2012 – с 15.00 до 16.00
С № 2	Б № 2	с 16.00 – 6.02.2012 до 16.00 – 7.02.2012	7. 02.2012 – с 15.00 до 16.00
С № 3	Б № 3	с 16.00 – 7.02.2012 до 16.00 – 8.02.2012	8. 02.2012 – с 15.00 до 16.00
С № 4	Б № 4	с 16.00 – 8.02.2012 до 16.00 – 9.02.2012	9. 02.2012 – с 15.00 до 16.00
С № 5	Б № 5	с 16.00 – 9.02.2012 до 16.00 – 10.02.2012	10. 02.2012 – с 15.00 до 16.00
С № 6	Б № 6	с 16.00 – 10.02.2012 до 16.00 – 13.02.2012	13. 02.2012 – с 15.00 до 16.00
С № 7	Б № 7	с 16.00 – 13.02.2012 до 16.00 – 14.02.2012	14. 02.2012 – с 15.00 до 16.00
С № 8	Б № 8	с 16.00 – 14. 02.2012 до 16.00 – 15. 02.2012	15. 02.2012 – с 15.00 до 16.00
С № 9	Б № 9	с 16.00 – 15.02.2012 до 16.00 – 16.02.2012	16. 02.2012 – с 15.00 до 16.00
С № 10	Б № 10	с 16.00 – 16.02.2012 до 16.00 – 17.02.2012	17. 02.2012 – с 15.00 до 16.00
С № 11	Б № 11	с 16.00 – 17.02.2012 до 16.00 – 20.02.2012	20. 02.2012 – с 15.00 до 16.00
С № 12	Б № 12	с 16.00 – 20.02.2012 до 16.00 – 21.02.2012	21. 02.2012 – с 15.00 до 16.00
С № 13	Б № 13	с 16.00 – 21.02.2012 до 16.00 – 22.02.2012	22. 02.2012 – с 15.00 до 16.00
С № 14	Б № 14	с 16.00 – 22.02.2012 до 16.00 – 24.02.2012	24. 02.2012 – с 15.00 до 16.00
С № 15	Б № 15	с 16.00 – 24.02.2012 до 16.00 – 27.02.2012	27. 02.2012 – с 15.00 до 16.00
С № 16	Б № 16	с 16.00 – 27.02.2012 до 16.00 – 28.02.2012	28. 02.2012 – с 15.00 до 16.00
С № 17	Б № 17	с 16.00 – 28.02.2012 до 16.00 – 29.02.2012	29. 02.2012 – с 15.00 до 16.00
С № 18	Б № 18	с 16.00 – 29.02.2012 до 16.00 – 1.03.2012	1. 03.2012 – с 15.00 до 16.00
С № 19	Б № 19	с 16.00 – 1.03.2012 до 16.00 – 2.03.2012	2. 03.2012 – с 15.00 до 16.00
С № 20	Б № 20	с 16.00 – 2.03.2012 до 16.00 – 3.03.2012	3. 03.2012 – с 15.00 до 16.00
С № 21	Б № 21	с 16.00 – 3.03.2012 до 9.00 – 4.03.2012	4. 03.2012 – с 8.00 до 9.00
С № 22	Б № 22	с 9.00 – 4.03.2012 до 13.00 – 4.03.2012	4. 03.2012 – с 12.00 до 13.00
С № 23	Б № 23	с 13.00 – 4.03.2012 до 17.00 – 4.03.2012	4. 03.2012 – с 16.00 до 17.00
С № 24	Б № 24	с 17.00 – 4.03.2012 до 21.00 – 4.03.2012	4. 03.2012 – с 20.00 до 21.00
С № 25	Б № 25	с 21.00 – 4.03.2012	5. 03.2012 – с 8.00 до 9.00

		до 9.00 – 5.03.2012	
С № 26	Б № 26	с 9.00 – 5.03.2012 до 16.00 – 5.03.2012	5. 03.2012 – с 9.00 до 16.00
С № 27	Б № 27	с 16.00 – 5.03.2012 до 16.00 – 6.03.2012	6. 03.2012 – с 15.00 до 16.00
С № 28	Б № 28	с 16.00 – 6.03.2012 до 16.00 – 7.03.2012	7. 03.2012 – с 15.00 до 16.00
С № 29	Б № 29	с начала работы до окончания работы	До 9.03.2012

ВНИМАНИЕ! На Центральный пункт «Горячей линии» (ЦПГЛ, Москва) в электронном виде на e-mail: hotline@rfsv.ru обязательно, в соответствии с установленным графиком, представляются: файлы базы данных (в формате СПО «HotLine-03» - .xml) с листами учета обращений граждан (Б), а в случае отсутствия возможности работать с программой - информационные Экспресс-сводки (С) строго за указанный отчетный период работы под соответствующими номерами!

Каждая Экспресс-сводка и файл базы данных с листами учета обращений граждан за определенный период имеют свой строго установленный в соответствии с датой и временем отправки на Центральный ПГЛ порядковый номер (см. таблицу 3). Нарушение нумерации документооборота категорически запрещено. Если региональный ПГЛ по объективным причинам начал свое функционирование позже 6 февраля 2012 года, то, несмотря на это, все отчетные документы присылаются по датам и времени в строгом соответствии с нумерацией, представленной в таблице 3.

Присылаемые по электронной почте файлы сводок и файлы базы данных с листами учета обращений, для удобства распознавания информации, содержащейся в них, и быстрой классификации, необходимо называть следующим образом (пример на ПГЛ города Кургана):

Самара-С№29-120215

Город, где открыт ПГЛ	Вид информации	Номер документа	Год	Месяц	Число месяца
	С – сводка				
	Л – листы обращений (файл базы)				

Например, файл базы данных с листами учета обращений граждан на региональный пункт общественной «горячей линии» в Кургане, созданный при помощи СПО«HotLine-03», за период с 16.00 14 февраля по 16.00 15 февраля 2012 года, будет называться:

Самара-Б№8-120215.xml

Информационные Экспресс-сводки, подготовленные на региональном ПГЛ, по заранее установленным каналам могут направляться в органы государственной власти, избирательную комиссию, Общественную палату (совет) субъекта Российской Федерации, а также доводиться до широкой общественности и представителям СМИ.

Готовится только на Центральном ПГЛ (время московское)

В) информационные Экспресс-дайджесты (Д) (приложение 12) – документ, подготавливаемый на Центральном ПГЛ на основе обращений граждан, полученных на Центральном и всех региональных пунктах «горячей линии» и содержащий примеры реальных обращений граждан за определенный период:

- **Д-№ 1** – к 18.00 13 февраля 2012 года (за весь период работы «горячей линии» с начала её открытия и до 18.00 13 февраля 2012 года);
- **Д-№ 2** – к 18.00 20 февраля 2012 года (содержит информацию за период с 10.00 14 февраля до 18.00 20 февраля 2012 года);

- Д-№ 3 – к 18.00 27 февраля 2012 года (содержит информацию за период с 10.00 21 февраля до 18.00 27 февраля 2012 года);
- Д-№ 4 – к 18.00 2 марта 2012 года (содержит информацию за период с 10.00 27 февраля до 18.00 2 марта 2012 года, т.е. до «дня тишины»);
- Д-№ 5 – к 18.00 дня накануне дня голосования, т.е. к 18.00 3 марта 2012 года (содержит информацию за период с 10.00 3 марта до 18.00 3 марта 2012 года, т.е. за «день тишины»);
- Д-№ 6 – к 14.00 дня голосования, т.е. к 14.00 4 марта 2012 года (за период с 18.00 3 марта до 14.00 4 марта 2012 года – за ночь перед днем голосования и первую половину работы в день голосования);
- Д-№ 7 – к 20.00 дня голосования, т.е. к 20.00 4 марта 2012 года (за период с 14.00 до 20.00 4 марта 2012 года – за вторую половину работы в день голосования);
- Д-№ 8 – к 9.00 дня после дня голосования, т.е. к 9.00 5 марта 2012 года (за период с 20.00 4 марта до 9.00 5 марта 2012 года – за период подсчета голосов в УИК);
- Д-№ 9 – к 18.00 7 марта 2012 года (содержит информацию за период с 9.00 5 марта до 18.00 7 марта 2012 года).

В информационных Экспресс-дайджестах, подготовленных на Центральном ПГЛ, отражается содержание наиболее острых и ярких обращений граждан в форме прямой речи с указанием некоторых данных о регионе и обратившемся. При этом, все обращения избирателей, представляемые в информационном Экспресс-дайджесте, группируются по рубрикам «Характера обращений» (см. приложение 12).

4.6. Работа пункта «горячей линии» в режиме сеанса видеосвязи

Каждый региональный ПГЛ оборудуется техническими средствами, обеспечивающими возможность проведения селекторных совещаний и сеансов Интернет видеосвязи в режиме реального времени на основе программы «Vidio-Port» (для её инсталляции необходимо связаться с техническим консультантом Центрального ПГЛ). Из Центрального ПГЛ (Москва) сеансы видеосвязи будут проводиться непосредственно из Информационного центра ЦИК России или Международного информационного центра, где будет развернуты Центральный ПГЛ и мобильный терминал Центрального пункта «горячей линии». Каждый региональный ПГЛ для обмена информацией и опытом работы также может иметь возможность непосредственной прямой связи с другими региональными ПГЛ, которую устанавливает самостоятельно на основе программы «Vidio-Port».

В качестве фона (видеозаставки) в ходе сеанса видеосвязи обязательно должен использоваться плакат (баннер) с реквизитами регионального и Центрального пунктов общественной «горячей линии». В электронной форме эскизы информационных листков, на основе которых создается настенный плакат (баннер), с реквизитами регионального и Центрального ПГЛ будут отправлены на электронный адрес регионального ПГЛ дополнительно.

5. Организация работы Центрального и региональных пунктов «горячей линии» накануне и в день голосования

5.1. Организация работы Центрального пункта «горячей линии»

Центральный пункт «горячей линии» (ЦПГЛ) – разворачивается РФСВ в здании ЦИК России и функционирует в рамках Информационного центра ЦИК России «Выборы-2012» в период с **6 февраля по 7 марта 2012 года**, с целью приема обращений граждан из всех регионов страны и организации взаимодействия по обеспечению полноты реализации избирательных прав граждан на федеральном уровне (ЦИК России, Общественная палата Российской Федерации и т.д.). Работа ЦПГЛ организуется на основе имеющегося современного технологического оборудования с возможностью осуществления всех видов связи.

Режим работы ЦПГЛ:

- а) в период с 6 февраля по 2 марта 2012 года – с 10.00 до 18.00 по московскому времени по рабочим дням;
- б) в период с 10.00 3 марта до 18.00 5 марта 2012 года – круглосуточно;
- в) в период с 6 по 7 марта 2012 года – с 10.00 до 18.00 по московскому времени по рабочим дням.

Накануне и в день голосования с Центрального ПГЛ на основе имеющегося технического оборудования и программного обеспечения системы «Видеопорт» будут организованы сеансы Интернет видеосвязи с региональными ПГЛ с учетом поясного времени.

Операторы Центрального ПГЛ ведут учет непосредственных обращений граждан Российской Федерации на Центральный ПГЛ **по бесплатному федеральному телефонному номеру:**

8-800-505-47-21

На Центральном ПГЛ на основе информации, полученной из Экспресс-сводок и листов учета обращений избирателей на региональные ПГЛ, а также на основе информации из непосредственных обращений граждан на Центральный ПГЛ, составляются сводные за всю сеть общественной «горячей линии» информационные Экспресс-сводки, Экспресс-статистики и Экспресс-дайджесты, которые готовятся в соответствии со следующим графиком (время московское):

✓ **Экспресс-сводки, Экспресс-статистики:**

– в период с 6 февраля по 3 марта 2012 г. – ежедневно по рабочим дням к 17.00;

– 4 марта 2012 г., в день голосования, – четыре раза: к 9.00, 13.00, 17.00 и 21.00;

– 5 марта 2012 г., на следующий день после дня голосования, – два раза: к 9.00 и 17.00;

– в период с 6 по 7 марта 2012 г. – ежедневно по рабочим дням к 17.00;

✓ **Экспресс-дайджесты:**

– Д-№ 1 – к 18.00 13 февраля 2012 г.;

– Д-№ 2 – к 18.00 20 февраля 2012 г.;

– Д-№ 3 – к 18.00 27 февраля 2012 г.;

– Д-№ 4 – к 18.00 2 марта 2012 г.;

– Д-№ 5 – к 18.00 дня накануне дня голосования, т.е. к 18.00 3 марта 2012 г.;

– Д-№ 6 – к 14.00 дня голосования, т.е. к 14.00 4 марта 2012 г.;

– Д-№ 7 – к 20.00 дня голосования, т.е. к 20.00 4 марта 2012 г.;

– Д-№ 8 – к 9.00 дня после дня голосования, т.е. к 9.00 5 марта 2012 г.;

– Д-№ 9 – к 18.00 7 марта 2012 г.

Сводные информационные Экспресс-сводки, Экспресс-дайджесты и Экспресс-статистики, составляемые на Центральном ПГЛ, оперативно направляются руководству ЦИК России, лидерам политических партий, в Общественную палату Российской Федерации и общественные организации, входящие в Координационный совет по защите избирательных прав граждан, также представителям СМИ.

По итогам работы «горячей линии» готовится Итоговый доклад «О работе общественной «горячей линии» связи с избирателями на выборах Президента Российской Федерации 4 марта 2012 года», который будет направляться членам Общественной палаты Российской Федерации, Координационного совета по защите избирательных прав граждан, в ЦИК России и ИКС РФ, в политические партии, в региональные ПГЛ, а также публично оглашается на пресс-конференции с участием российских и зарубежных журналистов.

5.2. Организация работы региональных пунктов «горячей линии»

Региональные пункты «горячей линии» (РПГЛ) – разворачиваются в субъектах Российской Федерации преимущественно на базе региональных Общественных палат и политически неангажированных общественных организаций. Они открываются в период **с 23 января по 29 февраля 2012 года и функционируют до 7 марта 2012 года**, с целью приема обращений граждан в конкретном регионе и организации взаимодействия по обеспечению полноты реализации избирательных прав граждан на региональном уровне (система избирательных комиссий на уровне субъекта Российской Федерации, региональная Общественная палата, представители региональных органов исполнительной и законодательной власти и т.д.).

Режим работы региональных ПГЛ:

а) в период с 6 февраля по 2 марта 2012 года – с 10.00 до 18.00 по местному времени по рабочим дням;

б) в период с 10.00 3 марта до 18.00 5 марта 2012 года – круглосуточно;

в) в период с 6 по 7 марта 2012 года – с 10.00 до 18.00 по местному времени по рабочим дням.

При необходимости в день голосования может быть расширен состав дежурных операторов за счет привлечения волонтеров.

Накануне и в день голосования с помощью технического оборудования, имеющегося на региональном ПГЛ (см. приложение 1), организуют сеансы Интернет видеосвязи с Центральным ПГЛ с учетом поясного времени. График сеансов видеосвязи накануне и в день голосования будет доведен дополнительно. Для участия в сеансах видеосвязи регионального ПГЛ с Центральным ПГЛ приглашаются члены избирательных комиссий различного уровня, представители органов власти, общественных палат (советов) субъекта Российской Федерации, представители общественных организаций, политических партий и СМИ.

Ежедневно, начиная с 6 февраля 2012 года (в соответствии с установленным графиком в таблице 3) руководителем регионального ПГЛ на основе анализа поступающих обращений граждан составляются информационные Экспресс-сводки (в случае отсутствия СПО архивы листов учета обращений избирателей) и оперативно высылаются на электронный адрес Центрального ПГЛ. Информационные Экспресс-сводки, подготовленные на региональном ПГЛ, также оперативно доводятся до организаторов выборов (избирательные комиссии), участников избирательного процесса (политические партии и кандидаты), представителей властных структур, широкой общественности (общественные палаты (советы) и общественные организации) и представителям СМИ.

По всем обращениям, содержащим информацию о нарушениях избирательных прав граждан и назревающих конфликтах, сведения незамедлительно направляются в ИКС РФ, а в случае необходимости и на Центральный ПГЛ для принятия мер оперативного реагирования.

В процессе работы регионального ПГЛ организуется взаимодействие с «горячей линией» ИКС РФ (если такая открыта) и, при наличии, – с другими «горячими линиями» региональных общественных неправительственных организаций и участников избирательного процесса.

Итогами работы регионального ПГЛ являются наличие на Центральном ПГЛ в электронной форме следующих документов:

а) листы учета обращений избирателей на региональный ПГЛ в соответствии с общим количеством принятых обращений избирателей на региональный ПГЛ – файлы в формате СПО «HotLine-03» (.xml) с базами листов учета обращений (присылаются в ходе работы «горячей линии» по установленной форме и в соответствии с графиком (таблица 3);

б) информационные Экспресс-сводки регионального ПГЛ (присылаются при появлении проблем в работе СПО «HotLine-03» в соответствии с графиком (таблица 3) или по запросу руководителя ЦПГЛ);

в) аналитическая записка о работе (отчёт) регионального ПГЛ, содержащая общую сводку №29 за весь период работы с разбивкой по категориям и характеру обращений, реальными примерами эффективности работы ПГЛ, а так же оценки качества работы каждого специалиста и указание отличившихся сотрудников для принятия решения об их поощрении;

г) фотографии помещения регионального ПГЛ, его сотрудников на рабочих местах, а также фотографии, сделанные в период проведения презентации регионального ПГЛ, накануне дня голосования и в день голосования (10-15 шт.) (фотографии должны высылаться заранее по мере проведения различных мероприятий на региональном ПГЛ).

Данные материалы необходимы для составления итогового доклада и свода обращений граждан Российской Федерации на общественную «горячую линию» связи с избирателями на выборах Президента Российской Федерации 4 марта 2012 года, а также для публикации материалов о работе региональных ПГЛ в СМИ и Интернете.

6. Контактная информация организаторов проекта «Общественная «горячая линия» связи с избирателями»

Проект «Общественная «горячая линия» связи с избирателями» реализуется Российским фондом свободных выборов на средства государственной поддержки некоммерческих неправительственных организаций, участвующих в развитии институтов гражданского общества, предоставляемые ежегодно на конкурсной основе в качестве Гранта по распоряжению Президента Российской Федерации.

Российский фонд свободных выборов (РФСВ). Исполнительный директор РФСВ – Богданов Игорь Васильевич, председатель Координационного совета по защите избирательных прав граждан, член Общественного научно-методического консультационного совета при ЦИК России. Контактная информация РФСВ:

тел.: (495) 978-52-08; тел./факс: (495) 683-63-56

e-mail: oprf_rfsv@mail.ru; или e-mail: info@rfsv.ru;

web: <http://www.rfsv.ru>

По вопросам организации и порядка работы Центрального и региональных пунктов общественной «горячей линии» связи с избирателями следует обращаться к советнику РФСВ, руководителю Центрального ПГЛ Батищеву Владимиру Николаевичу:

м/тел.: 8-906-094-43-58; тел.: (495) 978-52-08; тел./факс: (495) 683-63-56;

e-mail: hotline@rfsv.ru; или e-mail: oprf_rfsv@mail.ru;

Координаты Центрального пункта общественной «горячей линии» связи с избирателями (начало работы – 6 февраля 2012 года):

тел.: 8-800-505-47-21 (*бесплатный номер*); тел./факс: *будет доведен дополнительно*

e-mail: hotline@rfsv.ru ; Skype: hotlineRFSV

По вопросам технического обеспечения работы общественной «горячей линии» связи с избирателями следует обращаться к советнику РФСВ по техническому обеспечению Стеценко Николаю Александровичу:

м/тел.: 8-903-617-49-03; тел./факс: (495) 683-63-56

e-mail: stecenko@rfsv.ru

Российский фонд свободных выборов

« 22 » декабря 2011 года

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

Требования к помещению и оборудованию, необходимого для работы ПГЛ

1. ПГЛ размещаются в отдельном помещении площадью не менее 20 кв. м или в нескольких помещениях, одно из которых должно служить операционным залом с размещением не менее двух рабочих мест сотрудников. Желательно наличие вблизи операционного зала также помещения для проведения публичных мероприятий – «круглых столов», брифингов, пресс-конференций.

2. Помещение обеспечивается необходимой мебелью, литературой, документами и материалами, канцелярскими принадлежностями.

3. Рабочее место оператора обеспечивается отдельным столом, должно иметь телефонный аппарат с прямой городской связью и выходом на междугороднюю связь, факсимильный аппарат, копировальный аппарат (ксерокс), а также часы.

4. Рабочее место эксперта-консультанта обеспечивается отдельным столом и оснащается персональным компьютером (с возможностью пользоваться Интернетом и электронной почтой), а также принтером. Рекомендуется предусмотреть наличие на этом рабочем месте съемных носителей информации, запасных картриджей для принтера, не менее двух пачек бумаги формата А-4.

5. Техническая оснащенность включает:

персональный компьютер в комплекте: системный блок, монитор, клавиатура, мышь, стерео-колонки акустические (процессор не ниже Pentium III, ОЗУ 256 Мбайт, любая звуковая карта от 16-bit, один свободный USB-порт 2.0 для подключения Web-камеры, операционная система Windows XP/Vista/ 7);

лазерный принтер для черно-белой печати формата А4;

сканер планшетный формата А4 (по возможности);

телефон (по количеству выделенных линий); факс (на одной из линий);

ксерокс (по возможности);

Web-камера;

наушники с микрофоном и колонки (или специальная гарнитура для ведения сеансов видеосвязи).

6. Требования к техническим характеристикам персонального компьютера (системные требования) для нормальной работы СПО «HotLine-03»:

	Минимальные	Рекомендованные
Операционная система	Windows 98SE/2000/XP; DirectX 7 или выше	Windows XP/Vista/ 7
Процессор	Процессор класса Pentium 700 МГц	Процессор класса Pentium 1000 МГц и выше
Сетевое соединение	Широкополосное подключение к Интернет со скоростью 128 кбит/с в обоих направлениях	Скорость подключения к Интернет не менее: исходящая - 256 кбит/с , входящая - 512 кбит/с и выше
Источник видео	Подключаемая к компьютеру видеочкамаера, с интерфейсом USB 1.1/2.0, с поддержкой Microsoft DirectShow (имеющая WDM драйверы)	
Оперативная память	128 МБ	256 МБ и выше
Звуковая карта	Формат дуплекс, минимум 16-bit	
Источник/Воспроизведение звука	Микрофон и динамики	Гарнитура (наушники с микрофоном)
Видеокарта и монитор	Super VGA разрешением 800x600 и более, и количеством цветов 16-bit (Hi-color) и более	
Интернет	Высокой производительности (для скачивания программы и передачи баз данных необходим скоростной интернет)	

7. Требования к программному обеспечению, необходимому для проведения видеоконференций: для проведения видеоконференций целесообразно использовать программное обеспечение компании «ВидеоПорт». Это программное обеспечение на русском языке с интуитивно понятным интерфейсом. Программа предоставляется бесплатно, для каждого участника видеоконференции выделяется бесплатная учётная запись. Скачать программу можно здесь: <http://www.videoport.ru/downloads/>

Примерный перечень необходимых материалов для работы операторов ПГЛ

1. Рабочие места сотрудников обеспечиваются комплектами листов учета обращений избирателей на «горячую линию», телефонными справочниками, текстами избирательных законов, нормативными правовыми актами ЦИК России, необходимыми постановлениями ИКС РФ, методическими пособиями.

2. В помещении ПГЛ должны быть: Конституция Российской Федерации; федеральные законы, регламентирующие проведение выборов: «Об основных гарантиях избирательных прав и права на участие в референдуме граждан Российской Федерации», «О политических партиях», «О Государственной автоматизированной системе Российской Федерации «Выборы»; Извлечения из Уголовного кодекса Российской Федерации и Кодекса об административных правонарушениях Российской Федерации; Федеральный закон от 10 января 2003 года N 19-ФЗ «О выборах Президента Российской Федерации» (ред. от 25.07.2011 N 262-ФЗ).

3. Для более качественной работы сотрудников ПГЛ понадобятся:

Инструкции ЦИК России и соответствующие постановления ИКС РФ, разъясняющие порядок ведения предвыборной агитации, составления списков избирателей и др., которые размещены на сайтах ЦИК России и ИКС РФ (источник – Интернет ресурсы);

Календарный план мероприятий по подготовке и проведению выборов (источник – ИКС РФ);

Рабочий блокнот члена участковой избирательной комиссии, выпущенный ЦИК России (источник – ИКС РФ);

Буклеты РФСВ – «горячая линия» и «Российский фонд свободных выборов» (источник – РФСВ и ЦПГЛ);

Календари «Общественная «горячая линия» связи с избирателями.

Итоговые доклады о работе общественной «горячей линии» связи с избирателями на выборах депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации пятого и шестого созывов, на выборах Президента Российской Федерации, на выборах депутатов законодательных (представительных) органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления 12 октября 2008 года, 1 марта и 11 октября 2009 года, 14 марта и 10 октября 2010 года, 11 марта и 4 декабря 2011 года (источник – РФСВ и ЦПГЛ);

телефонные справочники, содержащие сведения о телефонных номерах ИКС РФ и ТИК, региональных органов исполнительной и законодательной власти, общественной палаты (совета) субъекта Российской Федерации, штабов зарегистрированных кандидатов на выборные должности, региональных отделений политических партий, общественных организаций, редакций средств массовой информации, а также дежурных служб органов внутренних дел, безопасности и прокуратуры (источник – ИКС РФ).

Информационный листок с контактами и режимом работы Центрального пункта общественной «горячей линии» в Москве



Общественная палата
Российской Федерации



Институт Социально-
политических
Исследований РАН



Российский фонд
свободных выборов



Координационный Совет по защите
избирательных прав граждан

ЦЕНТРАЛЬНЫЙ ПУНКТ «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»

МОСКВА **8 (800) 505-4721**
звонок бесплатный

**ОБЩЕСТВЕННАЯ «ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ»
СВЯЗИ С ИЗБИРАТЕЛЯМИ**

ВЫБОРЫ ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

e-mail: hotline@rfsv.ru
skype: hotlineRFSV

4 МАРТА 2012 года

Уважаемые избиратели! По указанным контактам Вы можете
получить информацию о проходящих выборах,
а также сообщить о замеченных нарушениях:

6 февраля – 7 марта	10 ⁰⁰ – 18 ⁰⁰	по рабочим дням
3 – 5 марта	круглосуточно	

Информационный листок с контактами и режимом работы регионального пункта «горячей линии» в субъекте Российской Федерации

Вариант А.



ОБЩЕСТВЕННАЯ ПАЛАТА
РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ



ИНСТИТУТ
СОЦИАЛЬНО – ПОЛИТИЧЕСКИХ
ИССЛЕДОВАНИЙ РАН



РОССИЙСКИЙ ФОНД
СВОБОДНЫХ
ВЫБОРОВ



КООРДИНАЦИОННЫЙ СОВЕТ
ПО ЗАЩИТЕ ИЗБИРАТЕЛЬНЫХ
ПРАВ ГРАЖДАН

Логотип
(символика)
общественной
организации,
привлекаемой
для
организации и

Адрес расположения ПГЛ в субъекте Российской Федерации:

ВЫБОРЫ ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
4 МАРТА 2012 ГОДА

ОБЩЕСТВЕННАЯ «ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ» СВЯЗИ С ИЗБИРАТЕЛЯМИ ЭНСКОЙ ОБЛАСТИ

НОМЕР ТЕЛЕФОНА

Факс и адрес электронной почты ПГЛ субъекта Российской Федерации

Уважаемые избиратели!

Вы можете получить необходимую информацию о проходящих выборах и сообщить о замеченных недостатках по указанным номерам телефонов в период:
с 6 февраля по 7 марта 2012 года – с 10.00 до 18.00 по рабочим дням;
с 3 по 5 марта 2012 года – круглосуточно.

Вариант Б.

4 МАРТА 2012 года

ВЫБОРЫ ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ОБЩЕСТВЕННАЯ «ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ»
СВЯЗИ С ИЗБИРАТЕЛЯМИ



Общественная палата
Российской Федерации



Институт Социально-
политических
Исследований РАН



Российский фонд
свободных выборов



Общественная палата
Республики Татарстан



Координационный Совет по защите
избирательных прав граждан

ЦЕНТРАЛЬНЫЙ ПУНКТ
«ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»

8 (800) 505-4721

e-mail: hotline@rfsv.ru
skype: hotlineRFSV

МОСКВА
звонок бесплатный

8 (843) 292-5642

8 (843) 292-8433

e-mail: oprt1@rambler.ru

ПУНКТ «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»
Республика Татарстан

КАЗАНЬ

Уважаемые избиратели! По указанным контактам Вы можете получить информацию о проходящих выборах, а также сообщить о замеченных нарушениях:

6 февраля – 7 марта

3 – 5 марта

10⁰⁰ – 18⁰⁰

круглосуточно

по рабочим
дням

Оформление помещения пункта «горячей линии»

1. У входа в здание, в котором располагается региональный ПГЛ, следует разместить табличку со следующим содержанием (в зависимости от уровня выборов в регионе):

**Выборы Президента Российской Федерации
4 марта 2012 года**

**Пункт общественной «Горячей линии» связи с избирателями
Самарской области**

Расположение:
2-й этаж, кабинеты 45 и 46

Контакты:
тел.: 00-0000; факс: 11-1111; e-mail: Kazan-hotline2012@mail.ru

Распорядок работы:
с 21 февраля по 7 марта 2012 года – с 10.00 до 18.00 по рабочим дням
с 3 по 5 марта 2012 года – круглосуточно

2. У входной двери помещения регионального ПГЛ размещается табличка аналогичного содержания с указанием режима работы, номеров телефонов, факсов и адреса электронной почты.

3. На стенах помещений ПГЛ вывешивается справочно-информационный стенд с информацией:

о порядке работы пункта «горячей линии»;

должностная инструкция оператора; график дежурства;

перечни контактных телефонов ИКС РФ, органов исполнительной и законодательной власти, главного федерального инспектора, дежурных служб правоохранительных органов;

список региональных отделений политических партий и кандидатов на выборные должности.

На видном месте вывешивается плакат с надписью: «Пункт общественной «горячей линии» связи с избирателями Энской области, номерами телефона и факса, адресом электронной почты», а также координатами Центрального пункта общественной «горячей линии» связи с избирателями.

4. На столах сотрудников устанавливаются таблички с фамилией, именем, отчеством дежурного оператора. Рекомендуется также наличие у них бейджей с соответствующими надписями.

5. В качестве фона (видеозаставки) в ходе сеанса видеосвязи обязательно должен использоваться плакат (баннер) с реквизитами регионального ПГЛ и Центрального ПГЛ.



Паспорт пункта общественной «горячей линии» связи с избирателями

(Наименование федерального округа)

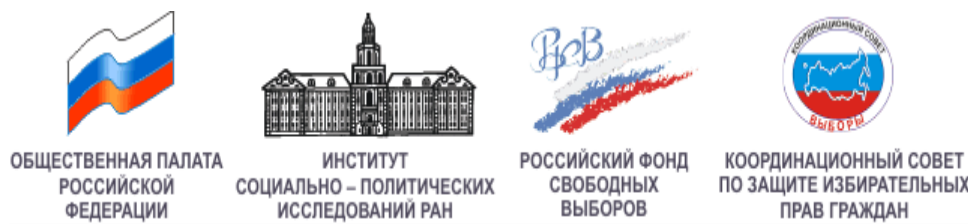
(Наименование субъекта Российской Федерации)

Дата официального открытия:	
Адрес:	
Реквизиты ПГЛ	
Телефон:	
Факс:	
E-mail:	
VideoPort:	
Skype:	
Организаторы	
Базовая общественная организация:	
Партнёры:	
Руководитель ПГЛ (ФИО):	
Контактная информация руководителя ПГЛ (тел.):	
Персонал ПГЛ	
Консультант по тех. Вопросам (ФИО):	
Количество операторов:	
График дежурства операторов:	
Договоры с операторами:	
Размещение ПГЛ	
Здание (этажность):	
Этаж:	
Площадь помещения:	
Оснащение ПГЛ	
Количество рабочих мест:	
Наличие телефона:	
Наличие факса:	
Наличие Интернет связи:	
Компьютерная техника (шт):	
Множительная техника (шт):	
Другая оргтехника:	
VideoPort	
Качество сигнала:	
Ответственный специалист:	
Организация взаимодействие регионального ПГЛ (достигнуты договоренности о сотрудничестве)	
А) избирательная комиссия субъекта (контактное лицо – ФИО, телефон):	
Б) администрация субъекта (столицы) (контактное лицо – ФИО, телефон):	
Б) Заксобрание субъекта (контактное лицо – ФИО, телефон):	
В) аппарат ГФИ (контактное лицо – ФИО, телефон):	
Г) Общественная палата субъекта (контактное лицо – ФИО, телефон):	

**Руководитель пункта общественной
«горячей линии» связи с избирателями**

(подпись)

(Фамилия)



Символика или логотип той общественной организации, на базе которой, развёрнут пункт «горячей линии» в регионе

Адрес расположения ПГЛ в регионе:

Анонс представление общественности пункта общественной «горячей линии» связи с избирателями

(наименование выборной кампании в регионе)

В связи с проведением 4 марта 2012 года выборов Президента Российской Федерации в соответствии с решением Координационного совета неправительственных организаций по защите избирательных прав граждан при поддержке Общественной палаты Российской Федерации и по согласованию с ЦИК России с 23 января 2012 года начинает работу общественная «горячая линия» связи с избирателями.

На территории *(наименование субъекта Российской Федерации)* пункт общественной «горячей линии» связи с избирателями размещается в *(наименование общественной организации)* по адресу: *(адрес местонахождения ПГЛ)*.

Представление его общественности и средствами массовой информации состоится **16 февраля 2012 года в 12.00**. Для участия в мероприятии приглашены члены Общественной палаты *(наименование субъекта Российской Федерации)*, Председатель и члены ИК *(наименование субъекта Российской Федерации)*, представители политических партий и общественных организаций, журналисты. В ходе презентации будет организована Интернет-видеоконференция с Центральным пунктом общественной «горячей линии» связи с избирателями, развернутом в здании ЦИК России, а также с пунктами общественной «горячей линии» других регионов Российской Федерации.

Опыт работы общественной «горячей линии» связи с избирателями на прошедших в 2007-2011 г.г. выборах федерального и регионального уровня показал, что общественная «горячая линия» значительно активизирует механизмы предупреждения и пресечения возможных нарушений избирательного законодательства и выборных процедур, способствует дальнейшему взаимодействию органов власти и структур гражданского общества, что повышает доверие граждан к институту выборов.

Приглашаются представители СМИ. Контактная информация:

Контактный телефон ПГЛ (фамилия, имя и отчество руководителя ПГЛ в регионе).

Общественная «горячая линия» связи с избирателями *(наименование субъекта Российской Федерации)*.

«23» января 2012 года.

Примечание: Выделенное курсивом заполняется в регионе зависимости от наименования субъекта Российской Федерации и его особенностей.

Функциональные обязанности оператора регионального пункта общественной «горячей линии» связи с избирателями

1. Оператор пункта общественной «горячей линии» связи с избирателями отвечает за своевременный прием информации, поступающей по различным каналам связи на ПГЛ, её фиксацию в установленной форме, принятие мер реагирования по ней и проведение её первичной обработки и представления руководителю ПГЛ

2. Оператор ПГЛ принимает обращения, поступающие по телефону, факсимильной связи, электронной почте либо при личном общении с посетителем. Каждое обращение (за исключением ошибочных и некорректных) при наличии у оператора достаточных навыков работы на ПК вводится при помощи СПО «HotLine-03» в базу данных с обязательной последующей распечаткой заполненной формы. При низкой скорости печати текста на ПК дежурный оператор может письменно фиксировать содержание на отдельном листе учета обращения установленной формы (Приложение 10), а потом уже вводить в базу на ПК.

3. Каждому, поступившему в региональный ПГЛ обращению, начиная с момента открытия пункта и до его закрытия 7 марта 2012 года, программой присваивается порядковый номер, указывается дата и точное время его поступления на региональный ПГЛ. В соответствии с присвоенным порядковым номером обращения граждан хранятся в соответствующей папке.

4. При поступлении звонка на телефонную линию общественной «горячей связи» с избирателями дежурный оператор обязательно сначала представляется:

«Здравствуйте! Общественная «горячая линия» связи с избирателями Кемеровской области. Дежурный оператор – Юлия!»

5. Главным при приеме обращения является ввод в окно программы «HotLine-03» оператором содержания обращения, которое фиксируется потом в листе учета обращения от имени обратившегося (запись производится от 1-го лица), как правило, путем ответа на вопросы:

«**Что?**» (или вопрос) – описание сути передаваемых сведений;

«**Где?**» – указание конкретного точного адреса, номера избирательного участка;

«**Когда?**» – указание точного времени случившегося и, по возможности, свидетелей.

6. Все обращения, поступающие от граждан по степени важности содержащейся в них информации, делятся на **четыре категории**:

1) **сигналы о нарушениях** избирательного законодательства, ущемлении законных прав граждан, нарушениях правопорядка на выборах;

2) **претензии** к организаторам выборов, политическим партиям и кандидатам, участвующим в выборах, представителям органов государственной власти и местного самоуправления;

3) **обращения за разъяснением** (вопросы и просьбы);

4) **предложения и законодательные инициативы**.

При приеме обращения и его фиксации в листе учета обращения в строке «категория обращения» в соответствующей ячейке оператором проставляется отметка (крест) о принадлежности содержащихся в обращении сведений к одной из четырех категорий.

7. В строке «Характер обращения» оператором, принявшим обращение, в соответствующей характеру сведений, содержащихся в обращении, ячейке проставляется отметка (крест). При этом информации, содержащейся в одном обращении, может быть присвоено сразу несколько индексов, т.к. в одном обращении может быть изложено несколько фактов.

По характеру обращения классифицируются следующим образом:

ВИ	вопросы избирателей.	}	<i>обращения за разъяснением</i>
ИП	организация избирательного процесса.		
ПА	предвыборная (незаконная) агитация.		
СИ	списки избирателей.		
ОУ	открепительные удостоверения.		
ОГ	организация голосования избирателей.		
ЭГ	голосование с использованием технических средств.		
ПТ	правонарушающие технологии.		
ПГ	права граждан, в т.ч. с огранич. возможностями.		
ПЖ	права наблюдателей и журналистов.		
ИК	действия (бездействие) избирательных комиссий.	}	<i>Как правило, это сигналы о нарушениях и претензии избирателей</i>
АР	«административный ресурс».		
ПО	обеспечение правопорядка на выборах.		
СБ	вопросы социально-бытового характера.		
СЗ	совершенствование законодательства.		
ДР	иные вопросы.		<i>предложения и законодательные инициативы все категории</i>

8. Далее в ходе общения с обратившимся гражданином оператором корректно в тактичной форме уточняются: фамилия, имя и отчество обратившегося (*может, в случае отказа, не фиксироваться, тогда производится запись – анонимно*); адрес для контактов (*может не заполняться в случае отказа избирателя*); контакты для связи с обратившимся: телефон, факс, E-mail (*обязательно в случае необходимости принятия мер реагирования*). Кроме того, по желанию обратившегося ответить на вопросы социологического исследования заполняются:

регион, тип населенного пункта, откуда обращается (*сельское поселение, городское поселение или столица субъекта Российской Федерации*); откуда поступило обращение; возраст (*полных лет*) и пол; образование; какой раз обращается на общественную «горячую линию»; откуда узнал о телефоне общественной «горячей линии»; социальное положение (учащийся школы, студент, рабочий, сельский труженик, служащий (в т.ч. военнослужащий), бизнесмен, пенсионер);

Полученные сведения заносятся в лист учета обращения. Лист учета обращения первоначально может заполняться оператором от руки, но затем обязательно переносится в электронную форму, которая хранится в базе данных на компьютере регионального пункта «горячей линии», а распечатанный её экземпляр подшивается в папку хранения поступивших обращений.

Внимание! При заполнении листа учета обращения каждое окно обязательно заполняется оператором! В строках, где имеются варианты ответа, нужная ячейка отмечается кликом правой клавиши мышки точкой (в электронном варианте (Word) ячейка затушевывается темно-серым цветом).

9. В случаях, когда в обращении избирателя содержится вопрос информационно-справочного характера (консультация, справочная информация о выборах, кандидатах, их предвыборных программах, об адресах избирательных комиссий и др.) или касающийся области избирательного права (ВИ), дежурный оператор самостоятельно дает квалифицированный ответ обратившемуся. При этом, в строке листа учета обращений «Принятые меры реагирования» делает пометку о том, что обратившемуся даны разъяснения или проведена консультация.

10. Особо следует обратить внимание на обращения граждан, в которых содержатся вопросы, связанные с защитой избирательных прав граждан на всех этапах избирательной кампании: от проведения предвыборной агитации, составления списков избирателей, выдачи открепительных удостоверений до организации голосования, подведения его итогов, заполнения итогового протокола и выдачи его копии. В случаях, когда в обращении избирателя содержится информация, содержащая сведения о нарушениях избирательного законодательства или ущемлении избирательных прав граждан и т.д., дежурный оператор совместно с экспертом-консультантом или руководителем ПГЛ осуществляет проверку поступившей информации и принимает решение о направлении ее в виде «Экспресс-информации» по принадлежности в: избирательные комиссии различного уровня, органы государственной власти и местного самоуправления, правоохранительные органы, штабы политических партий и кандидатов, общественные организации и СМИ для принятия там незамедлительных мер реагирования по изложенным в обращении фактам (если они подтвердились).

11. В дальнейшем, после проверки информации и принятия мер реагирования по обращению открывается данное окно при входе в функцию «изменение обращений» (в листе учета обращений в строке № 13) проставляется соответствующая отметка (нужное перечеркивается крестом, а в электронном варианте – соответствующая ячейка затушевывается темно-серым цветом). В качестве принятых мер реагирования могут быть использованы:

- дано разъяснение (консультация);
- направлено (сообщено) в избирательную комиссию (ИК СРФ, ОИК, ТИК, УИК);
- направлено (сообщено) в органы исполнительной власти;
- направлено (сообщено) в органы законодательной власти;
- информирована общественная палата (совет) субъекта РФ;
- информированы правоохранительные органы;
- направлено (сообщено) в штабы политических партий и кандидатов;
- передано в СМИ.

12. В случае, если принять решение самостоятельно не представляется возможным, то составляется «Экспресс-информация», которая по установленным каналам связи передается на Центральный ПГЛ, при этом в окне учета обращения руководителем регионального ПГЛ делается пометка «Направлено для принятия мер реагирования на ЦПГЛ».

9. На основе полученных и зафиксированных обращений избирателей и принятых по ним мер реагирования, оператор к 15.00 (время местное) формирует базу данных за прошедшие сутки в формате программы («Текущую сводку оператора» (см. Приложение 14), если работа проходит без СПО) и представляет её руководителю регионального пункта «горячей линии», который её проверяет и на основе полученных данных составляет общую «Информационную Экспресс-сводку» за весь региональный ПГЛ и отправляет её по электронной почте к 16.00 на Центральный ПГЛ (Москва).

«Текущая сводка оператора» также составляется дежурным оператором в случаях окончания работы (к 18.00) и в момент пересменки (смена оператора на рабочем месте). В данном случае составленный документ передается следующему дежурному оператору, который несет за неё персональную ответственность и впоследствии передает её к 15.00 вместе со своей сводкой руководителю ПГЛ.

10. В случае обращения избирателей по вопросам, не относящимся к указанным в п. 4 и 5 настоящих функциональных обязанностей, дежурный оператор классифицирует их как вопросы «социально-бытового характера» или иного характера. По вопросам этой категории аналогичным образом совместно с экспертом-консультантом и руководителем ПГЛ принимаются соответствующие меры реагирования, основанные на взаимодействии пункта «горячей линии» с органами исполнительной и законодательной власти, органами местного самоуправления, общественными палатами (советами) в регионе, в которые также отправляются «Экспресс-информации».

11. Оператор осуществляет контроль за поступающими во время его дежурства обращениями, принятием по ним мер реагирования и своевременным направлением ответов заявителям.

Функциональные обязанности руководителя регионального пункта общественной «горячей линии» связи с избирателями

1. Руководитель регионального пункта общественной «горячей линии» связи с избирателями отвечает за добросовестное исполнение своих обязанностей дежурными операторами, незамедлительное принятие мер реагирования на поступившие обращения избирателей, обобщение всей информации, принятой на региональном ПГЛ от избирателей в виде Экспресс-сводок и листов учета обращений избирателей, точность представленной в эти документах информации, а также своевременное составление этих документов и их отправку по электронной почте на Центральный ПГЛ (Москва).

2. Руководитель регионального ПГЛ представляет статистику и сведения об обращениях избирателей на свой региональный пункт общественной «горячей линии» в следующих документах:

А) **информационные Экспресс-сводки (С) (приложение 11)** – документ промежуточной отчетности регионального ПГЛ, содержащий сведения о количестве обращений, поступивших на ПГЛ за период с начала работы, и сведения о количестве и характере обращений и принятых по ним мерах реагирования за отчетный период (см. таблица 3):

- ежедневно, с 6 февраля 2012 года до дня голосования, один раз в день к 16.00 по местному времени. При этом, в случае, когда региональный пункт «горячей линии» начал свою работу раньше, то вся информация о принятых обращениях до 6 февраля 2012 года (включительно) обобщается в информационной Экспресс-сводке № 1;

- в день голосования 4 марта 2012 года – четыре раза в день: к 8.00, 12.00, 16.00 и к 20.00 по местному времени (см. таблица 3);

- на следующий день после дня голосования – два раза в день: к 8.00 и 16.00 по местному времени;

- ежедневно, с 6 по 7 марта 2012 года до закрытия Центрального ПГЛ, один раз в день к 16.00 по местному времени.

В подготавливаемых информационных Экспресс-сводках итоговая цифра (первая строка, приложение 11) о количестве всех обращений представляется по нарастающей, а строка «В том числе за период» (приложение 11) – по реально полученным обращениям за указанный отчетный период, именно она расписывается по рубрикам «Характер обращений» и «Принятые меры реагирования».

В специальном программном обеспечении СПО «HotLine-03» Экспресс-сводка формируется автоматически и распечатывается или сохраняется в отдельный файл по запросу пользователя в нужное время промежуточной отчетности. Этот файл в формате (.xml) высылается на электронный адрес Центрального ПГЛ.

Б) **база данных с листами учета обращений граждан (Б) (приложение 10)**. В случае работы без программы «HotLine-03» для обеспечения наполнения информационных Экспресс-дайджестов (см. приложение 12), подготавливаемых только на Центральном ПГЛ, примерами реальных обращений, поступивших на Центральный и региональные ПГЛ, руководителем регионального ПГЛ одновременно с информационными Экспресс-сводками высылает на Центральный ПГЛ электронные версии всех (100%), Листов учета обращений граждан, принятых за отчетный период (в «СПО-HotLine» – по запросу пользователя все обращения за заданный период времени автоматически формируются в файл базы данных, которому, в соответствии с таблицей 3, пользователем присваивается строго определенное имя (например, Курган-Б№7-120215.xml) и именно этот файл отправляется в установленное время на Центральный ПГЛ; при работе с базой листов учета обращений граждан, созданных на основе программы «Word» – собранные в электронном виде листы учета обращений (файлы) за отчетный период архивируются и представляются на Центральный ПГЛ (Москва) в виде одного архивного файла (например, Курган-Б№7-120215.rar или Курган-Б№7-120215.zip).

Сроки представления базы данных с листами учета обращений граждан полностью совпадают со сроками отправки Экспресс-сведений (см. пункт А и таблица 3).

Нумерация информационных Экспресс-сводок и файлов с базой данных с листами учета обращений граждан, отправляемых на Центральный ПГЛ, должна строго соответствовать временным рамкам отчетности и номерам, представленным в таблице 3.

3. Информационные Экспресс-сводки и файлы с базами данных с листами учета обращений за определенный период руководитель регионального ПГЛ отправляет к указанному в времени (см. таблица 3, время местное), под соответствующей нумерацией на электронный адрес Центрального ПГЛ: e-mail: **hotline@rfsv.ru**

4. Учет информационных Экспресс-сводок и листов учета обращений избирателей ведется на региональном ПГЛ в отдельных папках. Нумерация листов учета обращений избирателей производится сквозная от 1 до N. Нумерация информационных Экспресс-сводок и отправляемых архивов с листами учета обращений избирателей ведется в соответствии с таблицей 3.

5. Подготовленные на региональном ПГЛ **информационные Экспресс-сводки** по заранее установленной договоренности также направляются в органы государственной власти, избирательную комиссию, Общественную палату (совет) субъекта Российской Федерации, доводятся до широкой общественности и представителям СМИ.

Лист учета обращения на пункт общественной «горячей линии» связи с избирателями

(наименование субъекта и города Российской Федерации, где открыт пункт «горячей линии»)

№ _____ «___» _____ 2012 года

Внимание! Пустые ячейки заполняются оператором! В строках, где имеются варианты ответа, нужная ячейка отмечается крестом (в электронном варианте ячейка затушевывается темно-серым цветом).

1. Категория обращения	1. Сигнал о нарушении	2. Претензия	3. Обращение за разъяснением	4. Предложения и инициативы
-------------------------------	-----------------------	--------------	------------------------------	-----------------------------

2. Характер обращения	ВИ	- вопросы избирателей	ПГ	- права граждан с ограниченными возможностями
	ИП	- организация избирательного процесса	ПЖ	- права наблюдателей и журналистов
	ПА	- предвыборная (незаконная) агитация	ИК	- действия (бездействие) избирательных комиссий
	СИ	- списки избирателей	АР	- «административный ресурс»
	ОУ	- открепительные удостоверения	ПО	- обеспечение правопорядка на выборах
	ЭГ	- голосование на основе технических средств	СБ	- вопросы социально-бытового характера
	ОГ	- организация голосования избирателей	СЗ	- совершенствование законодательства
	ПТ	- правонарушающие технологии	ДР	- иные вопросы

3. СОДЕРЖАНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

Что:
(или вопрос)

Где:

Когда:

4. Субъект Российской Федерации, откуда поступило обращение		Время:	_____ часов _____ мин.
--	--	---------------	------------------------

5. Тип населенного пункта:	деревня	поселок	город	центр субъекта РФ
-----------------------------------	---------	---------	-------	-------------------

С В Е Д Е Н И Я О Б О Б Р А Т И В Ш Е М С Я :

6. Фамилия, имя, отчество обратившегося гражданина					
---	--	--	--	--	--

7. Возраст (прожитых полных лет)	до 18 лет	18-29 лет	30-39 лет	40-49 лет	50-59 лет	старше 60 лет
---	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	---------------

8. Пол	мужск.	женск.				
---------------	--------	--------	--	--	--	--

9. Образование	неполн./среднее	среднее	среднее специальное	неполн./высшее	высшее
-----------------------	-----------------	---------	---------------------	----------------	--------

10. Какой раз обращается на «горячую линию»	1-й	2-й	3-й	4-й	более 5-ти
--	-----	-----	-----	-----	------------

11. Откуда узнал о «горячей линии»	информ. листок	Интернет	телевидение	радио	газета	избирательная комиссия	другое
---	----------------	----------	-------------	-------	--------	------------------------	--------

12. Род занятий	ученик школы	рабочий	инженер	наука и педагогика	чиновник	служащий	неработающий
	студент	работник с\х	бизнесмен	культура и медицина	военный	пенсионер	другие

13. Адрес проживания (для контактов) (может не заполняться)					
--	--	--	--	--	--

12. Контакты для связи с обратившимся	Телефон:	Факс:	E-mail:

13. Принятые меры реагирования на ПГЛ (куда сообщено)	дано разъяснение	избирательная комиссия	органы исполнительной власти
	общественная палата (совет)	правоохранительные органы	штабы партий и кандидатов
			органы законодательной власти
			направлено в СМИ

14. Лист учета обращения отправлен на ЦПГЛ (hotline@rfsv.ru)	Дата:	_____ . _____	2012 г.	Время:	_____ часов	_____ мин.
---	--------------	---------------	---------	---------------	-------------	------------

Дежурный оператор

(подпись)

(Фамилия)

Экспресс-дайджест № _____

(пример составлен на основе работа общественной «горячей линии» связи с избирателями в предшествующие периоды)

общественной «горячей линии» связи с избирателями на выборах
Президента Российской Федерации 4 марта 2012 года

Дата: _____ 2012 г.

Время: _____ часов _____ минут

Отчетный период работы:

С: – дата _____ 2012 г.

– время _____ час. _____ мин.

До: – дата _____ 2012 г.

– время _____ час. _____ мин.

В ходе работы общественной «горячей линии» связи с избирателями на выборах Президента Российской Федерации 4 марта 2012 года на 18.00 2 марта 2012 года на пункты общественной «горячей линии» связи с избирателями по всем каналам связи поступило:

– всего обращений избирателей

5078

– из этого количества поступило за отчетный период

121

Поступившие за отчетный период обращения избирателей носят характер:

ВИ	– вопросы избирателей	103
ИП	– организация избирательного процесса	2
ПА	– предвыборная (незаконная) агитация	2
СИ	– списки избирателей	2
ОУ	– открепительные удостоверения	2
ЭГ	– организация голосование с использованием технических средств	-
ОГ	– организация голосования избирателей	-
ПТ	– правонарушающие технологии	2
ПГ	– права граждан с ограниченными возможностями	-
ПЖ	– права наблюдателей и журналистов	2
ИК	– действия (бездействие) избирательных комиссий	1
АР	– «административный ресурс»	1
ПО	– обеспечение правопорядка на выборах	-
СБ	– вопросы социально-бытового характера	2
СЗ	– совершенствование законодательства	2
ДР	– иные вопросы	-

ОБРАЩЕНИЯ ИЗБИРАТЕЛЕЙ

Вопросы избирателей

Если не успею проголосовать 4 марта, должен ли я сдавать свое открепительное удостоверение в избирательную комиссию? (*Петров И.С., Лесогорск, Энская область*).

Мне нужно получить открепительное удостоверение. Как это сделать? (*Кравченко В.И., Энск*).

Я долго нахожусь в больнице, нет возможности взять открепительное удостоверение. Как мне проголосовать? (*Филатова Е.Л., с. Пирогово, Энская область*).

Организации избирательного процесса

Наш дом находится в аварийном состоянии, зимой его огородили, чтобы он не представлял опасности для окружающих, но дальнейших мер по ремонту до сих пор не предпринимается. Даже избирательные комиссии и кандидаты на предстоящих выборах наш дом «обходят» стороной. На нашем доме нет никакой информации о предстоящих выборах, нет предвыборной агитации. Может все уже считают, что мы не живем здесь? (*Стахарнова В.В., Энск*).

Избирательный участок № 222 в Никополе был перенесён, но никто должным образом нас не уведомлял (Едлин В.А., Никополь, Энская область).

Предвыборная агитация

Почему отсутствует агитационный материал о кандидатах в Президенты по 11 избирательному округу? (*Романовская Н.И., Болин, Энская область*).

У меня в подъезде все забросано предвыборными листовками? Ну это же безобразие. Кто будет убирать? Посодействуйте в данном вопросе. (*Шаморкин Н.В., Энск*).

Списки избирателей

На избирательном участке № 307, куда я пришел 25 ноября проверить включение меня в список избирателей, дежурный член комиссии ответил, что списка избирателей у него нет и записал мою фамилию на листе бумаги (*Аслан Зибулов, Славногорск, Энская область*).

На моем избирательном участке №525 в городе Дальнегорске список избирателей не обновлялся с 2005 года (*Иванов А.П., Дальнегорск, Энская область*).

Открепительные удостоверения

Моя дочь дважды вчера была в УИК, там ей так и не смогли дать открепительное удостоверение. Отказ УИК мотивирует отсутствием бланков открепительных удостоверений (*Иванова М.Х., Энск*).

На избирательном участке № 478 по Коссовскому тракту нам сказали, что открепительные удостоверения закончились и больше их не будет (*Петрова К.П., Енск*).

Досрочное голосование

За отчетный период не поступило.

Организация голосования избирателей

За отчетный период не поступило.

Правонарушающие технологии

Обращаюсь по факту выпуска фальшивой газеты «Коммунальная правда» от имени областной организации одной из политических партий. Считаю, что необходимо принять меры по выявлению организаторов этой акции и наказать виновных (*Исакаев Габдулла, Энск*).

Я работаю на центральном рынке. Работодатель сказал, что я должна взять открепительное удостоверение и принести ему. А иначе он меня уволит (*Жилкина А.А., Энск*).

Права граждан с ограниченными возможностями

За отчетный период не поступило.

Права наблюдателей и журналистов

На избирательном участке №239 меня, назначенного наблюдателем от политической партии, и журналиста муниципальной газеты не пустили в помещение для голосования (*Червяков, Красногорск, Энская область*).

На участке № 333 нет наблюдателей ни от кандидатов, ни от политических партий. Их не пустили в помещение избирательной комиссии (*Василий Иванович, Черногорск, Энская область*).

Действия (бездействие) избирательных комиссий

Пришел на избирательный участок, член комиссии вместе с избирательным бюллетенем выдает открытку, которую мне нужно предъявить по месту работы после голосования. Законны ли действия члена участковой избирательной комиссии? (*Борис Алексеевич, Дивногорск, Энская область*).

«Административный ресурс»

Нас, сотрудников атомной станции, руководство обязало явиться на избирательные участки и проголосовать, о чем проинформировать ответственного работника (*Иванов И.А., Десногорск, Энская область*).

Руководство предприятий группы компаний «КРИСТА», в частности ОАО «Пластик», под угрозой увольнения заставило нас, сотрудников предприятия, проголосовать досрочно 2 марта, получив открепительное удостоверение (*избиратель, не пожелавший представиться, Славногорск, Энская область*).

Обеспечение правопорядка на выборах

За отчетный период не поступило.

Социально-бытового характера

На улице Светлой к трамвайной остановке трудно подойти, особенно пожилым людям, так как подходы к ней не очищены от снега и отсутствует уличное освещение (*Наталья Сергеевна, Семизорск, Энская область*).

Мы устали обращаться в коммунальные службы о подключении лифтов в домах-новостройках. Помогите в данном вопросе (*семья Масловых, Среднегорск, Энская область*).

Совершенствования законодательства

Прошу вновь избранного Президента инициировать внесение в избирательное законодательство запрет на проведение в день голосования фото- и видеосъемки, так как с их использованием может быть нарушена тайна голосования (*Светлана Николаевна, Синегорск, Энская область*).

Просим внести дополнения в федеральные законы, регулирующие пенсионное обеспечение граждан, о расширении льгот по оплате коммунальных услуг, телефонной связи, медицинского обслуживания пенсионеров и инвалидов (*Группа пенсионеров, Высогорск, Энская область*).

Иные вопросы

За отчетный период не поступило.

ПРИНЯТЫЕ МЕРЫ РЕАГИРОВАНИЯ ЗА ОТЧЕТНЫЙ ПЕРИОД

Всего принято мер реагирования за отчетный период:	21
– дано разъяснение (консультация)	6
– направлено в избирательную комиссию (ИК СРФ, ОИК, ТИК, УИК)	6
– направлено (сообщено) в органы исполнительной власти	3
– направлено (сообщено) в органы законодательной власти	2
– информирована общественная палата (совет) субъекта РФ	1
– информированы правоохранительные органы	-
– направлено (сообщено) в штабы политических партий и кандидатов	1
– передано в СМИ	1
– направлено для принятия мер реагирования на ЦПГЛ	1

Руководитель пункта общественной
«горячей линии» связи с избирателями

(подпись)

(Фамилия)

Примечание:

Оформление текста Экспресс-дайджеста должно быть выполнено по вышеприведенному образцу с соблюдением следующих параметров печати: шрифт – **Times New Roman**; размер шрифта – **14**; межстрочный интервал – **точно – 12 пт.**; отступ абзаца – 1,5; поля: верхнее – 2,0; нижнее – 2,0; левое – 2,5; правое – 1,5.

Соблюдение данных требований к оформлению Экспресс-дайджестов крайне важно для оперативной обработки представляемого материала и включения его элементов в итоговые документы.



ОБЩЕСТВЕННАЯ ПАЛАТА
РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ



ИНСТИТУТ
СОЦИАЛЬНО – ПОЛИТИЧЕСКИХ
ИССЛЕДОВАНИЙ РАН



РОССИЙСКИЙ ФОНД
СВОБОДНЫХ
ВЫБОРОВ



КООРДИНАЦИОННЫЙ СОВЕТ
ПО ЗАЩИТЕ ИЗБИРАТЕЛЬНЫХ
ПРАВ ГРАЖДАН

Символика или логотип той общественной организации, на базе которой, развёрнут пункт «горячей линии» в регионе

Экспресс-информация

пункта общественной «горячей линии» связи с избирателями
Энской области на выборах Президента Российской Федерации 4 марта 2012 года

№ _____

« _____ » _____ 2012 г.

_____ час _____ мин.

В Избирательную комиссию

(наименование субъекта РФ)

На региональный пункт «горячей линии» связи с избирателями Энской области поступила информация, в которой заявитель сообщает, что в школе № 116 г. Энска, где расположен избирательный участок № 257, сегодня, 3 марта 2012 года, развешивают плакаты с призывами голосовать за одного из кандидатов.

Направляется для проверки поступившей информации и, в случае необходимости, принятия мер реагирования.

Руководитель пункта общественной «горячей линии» связи с избирателями

_____ (подпись)

(Фамилия)

Текущая сводка оператора № _____
 пункта общественной «горячей линии» связи с избирателями

(наименование субъекта Российской Федерации, где открыт пункт «горячей линии»)
Выборы Президента Российской Федерации 4 марта 2012 года

Дата: 2012 г.

Время - на:

Отчетный период работы:

С

ДО

Всего за период принято обращений избирателей		
В том числе по характеру:		
ВИ	– вопросы избирателей	
ИП	– организация избирательного процесса	
ПА	– предвыборная (незаконная) агитация	
СИ	– списки избирателей	
ОУ	– открепительные удостоверения	
ЭГ	– организация голосования с использованием технических средств	
ОГ	– организация голосования избирателей	
ПТ	– правонарушающие технологии	
ПГ	– права граждан с ограниченными возможностями	
ПЖ	– права наблюдателей и журналистов	
ИК	– действия (бездействие) избирательных комиссий	
АР	– «административный ресурс»	
ПО	– обеспечение правопорядка на выборах	
СБ	– вопросы социально-бытового характера	
СЗ	– совершенствование законодательства	
ДР	– иные вопросы	
По указанным обращениям приняты следующие меры реагирования:		
– дано разъяснение (консультация)		
– направлено в избирательную комиссию (ИК СРФ, ОИК, ТИК, УИК)		
– направлено (сообщено) в органы исполнительной власти		
– направлено (сообщено) в органы законодательной власти		
– информирована общественная палата (совет) субъекта РФ		
– информированы правоохранительные органы		
– направлено (сообщено) в штабы политических партий и кандидатов		
– передано в СМИ		
– направлено для принятия мер реагирования на ЦПГЛ		

Дежурный оператор пункта общественной
 «горячей линии» связи с избирателями

_____ (подпись)

(Фамилия)

P.S. После заполнения дежурным оператором передается руководителю пункта общественной «горячей линии».

Для заметок

Издание «Рекомендаций по организации работы общественной «горячей линии» связи с избирателями на выборах Президента Российской Федерации (4 марта 2012 года)» выпущено Российским фондом свободных выборов на средства государственной поддержки некоммерческих неправительственных организаций, участвующих в развитии институтов гражданского общества, полученных в качестве гранта в соответствии с распоряжением Президента Российской Федерации № 127-рп от 2 марта 2011 года. Общий тираж составил 200 экземпляров.

