

ПОРЯДОК ОБЩЕНИЯ С СОТРУДНИКАМИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ ПО ТЕЛЕФОНУ



**ТИМОФЕЕВ
ФАРЕНВАЛЬД
И ПАРТНЕРЫ**

**КОЛЛЕГИЯ
АДВОКАТОВ**



ИНФОРМАЦИОННАЯ ПАМЯТКА (Июль 2018 г.)

Ref. 498-321

ПОРЯДОК ОБЩЕНИЯ С СОТРУДНИКАМИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ ПО ТЕЛЕФОНУ

Взаимодействие граждан с государственными органами как правило осуществляется в письменном виде. На практике документы подаются «под штамп» на втором экземпляре или оформляется «расписка». Возможно также направление документов ценным письмом с описью вложения. К сожалению, в связи с высокой загруженностью госслужащих, для получения своевременного ответа на обращение могут потребоваться неоднократные телефонные звонки. Возможно, Вас попросят позвонить через несколько дней или скажут, что ответственный сотрудник «на выезде», «на больничном» и т.п.

Для того, чтобы Ваши звонки были наиболее результативными, адвокаты рекомендуют по итогам разговора записать ФИО и должность сотрудника, с которым состоялась беседа. В таком случае шансы, что про Вас не забудут, существенно повышаются.

Но что делать, если сотрудник госоргана по тем или иным причинам «стесняется» представляться? Полагаем, в таком случае Вы вправе сослаться на соответствующие пункты административных регламентов, инструкций и правил. Ниже представлена таблица со ссылками на содержание применимых источников.

В какой орган дозваниваемся	Источник регулирования общения по телефону	Содержание
Суды	Постановление Совета судей РФ от 27.04.2006 N 156 "Об утверждении правил поведения работников аппарата судов" (пункт 4.6)	4.6. Работник аппарата суда обязан соблюдать правила общения и предоставления информации по телефону. Работник аппарата суда обязан начинать деловой телефонный звонок со слов приветствия и сообщения; своего учреждения, занимаемой должности и своих фамилии, имени, отчества.
Федеральная служба судебных приставов	Памятка по форме служебного поведения при общении с гражданами и представителями юридических лиц в процессе личного приема, телефонного информирования, а также при подготовке письменных ответов заявителям (пункт 9)	9. Ответ на телефонный звонок рекомендуется начинать с приветствия, предоставления информации о наименовании подразделения ФССП России, в которое позвонил заявитель, и представления работника ФССП России, принявшего телефонный звонок, с указанием фамилии, имени, отчества и занимаемой должности (например: «Здравствуйте! Гагаринский отдел судебных приставов Управления ФССП России по Москве. Судебный пристав-исполнитель Иванов Петр Сергеевич. Чем могу помочь?»).
Пенсионный фонд РФ	Приказ Минтруда России от 06.06.2016 N 279н "Об утверждении Административного регламента предоставления Пенсионным	При информировании о порядке предоставления государственной услуги по телефону должностное

фондом Российской Федерации государственной услуги по установлению страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсий по государственному пенсионному обеспечению гражданам, выехавшим на постоянное жительство за пределы территории Российской Федерации" (пункт 6)

Аналогично - Приказ Минтруда России от 19.01.2016 N 14н (пункт 6), Приказ Минтруда России от 11.09.2017 N 669н (пункт 5) и еще около 10 различных административных регламентов

лицо, приняв вызов по телефону, должно представиться: назвать фамилию, имя, отчество (при наличии), должность, наименование структурного подразделения ПФР (территориального органа ПФР).

ФНС России

Приказ Минфина России от 02.07.2012 N 99н (ред. от 26.12.2013) "Об утверждении Административного регламента Федеральной налоговой службы по предоставлению государственной услуги по бесплатному информированию (в том числе в письменной форме) налогоплательщиков, плательщиков сборов и налоговых агентов о действующих налогах и сборах, законодательстве о налогах и сборах и принятых в соответствии с ним нормативных правовых актах, порядке исчисления и уплаты налогов и сборов, правах и обязанностях налогоплательщиков, плательщиков сборов и налоговых агентов, полномочиях налоговых органов и их должностных лиц, а также по приему налоговых деклараций (расчетов)" (пункт 82)

82. Должностное лицо, ответственное за предоставление государственной услуги, при индивидуальном информировании по телефону обязано:

1) назвать налоговый орган, в который поступил запрос;

2) представиться, назвав фамилию, имя, отчество (при наличии), должность;

...

5) выслушать запрос и при необходимости уточнить содержащиеся в нем вопросы;

6) представить в устной форме информацию по существу вопроса в пределах своей компетенции в соответствии с настоящим Административным регламентом в срок, указанный в пункте 80 настоящего Административного регламента.

21. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, должности и фамилии лица, принявшего телефонный звонок.

При невозможности должностного лица, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

ГИБДД

Приказ МВД России от 23.08.2017 N 664 "Об утверждении Административного регламента исполнения Министерством внутренних дел Российской Федерации государственной функции по осуществлению федерального государственного надзора за соблюдением участниками дорожного движения требований законодательства Российской Федерации в области безопасности дорожного движения" (пункт 21)

МВД России

«Порядок получения консультаций, в том числе, по телефону»

При ответе на телефонный звонок сотрудник

(публикуется на Интернет-страницах ГУ МВД субъектов РФ)
См. также: Приказ МВД России от 30.03.2015 N 380 "Об утверждении Административного регламента Министерства внутренних дел Российской Федерации исполнения государственной функции по осуществлению федерального государственного надзора в области безопасности дорожного движения в части соблюдения требований законодательства Российской Федерации о безопасности дорожного движения, правил, стандартов, технических норм и иных требований нормативных документов в области обеспечения безопасности дорожного движения при строительстве, реконструкции, ремонте и эксплуатации автомобильных дорог" (пункт 25)

Ранее обязанность сотрудников МВД представляться содержалась в утратившем в настоящее время силу Приказе МВД России от 01.03.2012 N 140 "Об утверждении Административного регламента Министерства внутренних дел Российской Федерации предоставления государственной услуги по приему, регистрации и разрешению в территориальных органах Министерства внутренних дел Российской Федерации заявлений, сообщений и иной информации о преступлениях, об административных правонарушениях, о происшествиях" (пункт 11).
Ныне действующий Приказ МВД России от 29.08.2014 N 736 подобных положений не содержит.

должен назвать **наименование подразделения, фамилию, имя, отчество, должность** и проинформировать обратившихся по интересующим их вопросам.

25. При ответах на обращения, в том числе телефонные, сотрудники подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ по телефону должен начинаться с информации о наименовании органа, фамилии, имени, отчестве (последнее - при наличии) и должности сотрудника.

11. При индивидуальном устном (по телефону или лично) информировании уполномоченный сотрудник органов внутренних дел должен назвать свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность. В вежливой форме, корректно, используя официально-деловой стиль речи, проинформировать обратившееся лицо о порядке и (или) ходе предоставления государственной услуги, предварительно предложив ему назвать свою фамилию, имя, отчество. В случае отказа или некорректных высказываний - прекратить разговор.

Полиция

Федеральный закон "О полиции" от 07.02.2011 N 3-ФЗ (статья 5 пункт 5)

5. Сотрудник полиции в случае обращения к нему гражданина обязан назвать свои должность, звание, фамилию, внимательно его выслушать, принять соответствующие меры в пределах своих полномочий либо разъяснить, в чью компетенцию входит решение поставленного вопроса.

Таможенные органы

Приказ ФТС России от 09.06.2012 N 1128 "Об утверждении Административного регламента Федеральной таможенной службы по предоставлению государственной услуги по информированию об актах таможенного законодательства Таможенного союза, законодательства Российской Федерации о таможенном деле и об иных правовых актах Российской Федерации в области

8. При информировании о порядке предоставления государственной услуги по телефону должностное лицо правового подразделения, сняв трубку, должно представиться: фамилия, имя, отчество, должность, наименование таможенного органа.

<p>Федеральная служба исполнения наказаний РФ и учреждения уголовно-исполнительной системы</p>	<p>таможенного дела и консультированию по вопросам таможенного дела и иным вопросам, входящим в компетенцию таможенных органов" (пункт 8)</p> <p>В настоящее время отсутствует нормативный или иной акт, непосредственно регламентирующий порядок устного взаимодействия с гражданами.</p> <p>Ранее действующий приказ (который в настоящее время утратил силу) – Приказ Минюста России от 31.07.2012 N 147 "Об утверждении Административного регламента Федеральной службы исполнения наказаний по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и в полном объеме рассмотрения их устных и письменных обращений по вопросам, касающимся деятельности уголовно-исполнительной системы, принятию по ним соответствующих решений и направлению ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок" (пункт 9). Представляется, тем не менее, что и в настоящее время данное положение не утратило актуальности, в связи с чем возможно использование ссылки на него в процессе взаимодействия с органами уголовно-исполнительной системы РФ.</p>	<p>9. При индивидуальном устном информировании (по телефону или лично) работники отдела по работе с обращениями граждан ФСИН России, отделов делопроизводства и архивной работы, секретариатов и канцелярий территориальных органов ФСИН России и учреждений УИС (далее - службы делопроизводства учреждений и органов УИС), осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны назвать свои фамилию, имя, отчество, занимаемую должность.</p>
<p>ФАС России</p>	<p>Приказ ФАС России от 07.09.2012 N 571 "Об утверждении Методических рекомендаций по организации приема граждан, обеспечению своевременного рассмотрения обращений граждан, принятию решений и направлению ответов в установленный срок в территориальных органах Федеральной антимонопольной службы (ФАС России)" (пункт 7.3)</p>	<p>7.3. При рассмотрении устных обращений сотруднику территориального органа ФАС России в начале разговора необходимо представиться - назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность в территориальном органе ФАС России.</p>
<p>Фонд социального страхования РФ</p>	<p>В административных регламентах, относящихся к деятельности данного органа, отсутствуют прямые указания на необходимость представляться при индивидуальном консультировании по телефону. Вместе с тем, на официальном сайте Фонда некоторые разделы, посвященные госуслугам, предоставляемым Фондом, содержат «Порядок получения консультаций по предоставлению государственной услуги». Отдельные разделы (не все) подробно регламентируют порядок реагирования на обращения граждан (среди них – порядок консультирования по регистрации и снятию с регистрационного учета страхователей – юридических лиц по месту</p>	<p>При ответе на телефонные звонки сотрудник, осуществляющий прием и информирование, сняв трубку, должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование территориального органа. Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце консультирования сотрудник, осуществляющий</p>

нахождения обособленных подразделений» - пункт 3). Представляется, что данное положение можно применять и к другим услугам, предоставляемым Фондом – по аналогии, - поскольку стандарт обслуживания граждан не может быть различным в зависимости от того, за какой услугой они обращаются в Фонд.

прием и консультирование, должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять (кто именно, когда и что должен сделать).

Банки и
кредитные организации

В настоящее время отсутствует нормативно-правовое закрепление обязанности сотрудников банков при обращении клиентов представляться и называть свою должность. Вместе с тем Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ (ред. от 31.12.2017) "О персональных данных" (статья 18 пункт 3) регламентирует порядок обращения операторов персональных данных непосредственно к субъектам персональных данных. Полагаем, в телефонном разговоре возможно сослаться на данное положение по аналогии.

3. Если персональные данные получены не от субъекта персональных данных, оператор, за исключением случаев, предусмотренных частью 4 настоящей статьи, до начала обработки таких персональных данных обязан предоставить субъекту персональных данных следующую информацию:
1) наименование либо фамилия, имя, отчество и адрес оператора или его представителя.

К сожалению, даже просьба, подкрепленная вышеприведенными юридическими аргументами, может остаться без ответа. Защитить права в этом случае (применительно к государственным и муниципальным органам, а не частным организациям) помогут положения административных регламентов (при наличии) об обжаловании действий сотрудников соответствующих органов. Например, пп. в п. 11 Приказа Минтруда России от 06.06.2016 N 279н «Об утверждении Административного регламента предоставления Пенсионным фондом Российской Федерации государственной услуги по установлению страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсий по государственному пенсионному обеспечению гражданам, выехавшим на постоянное жительство за пределы территории Российской Федерации» предусматривает возможность обращения с жалобой на действие (бездействие) должностного лица территориального органа ПФР к руководителю территориального органа ПФР.

Можно ли обратиться с жалобой в суд? Действительно, в соответствии с ч. 2 ст. 46 Конституции РФ решения и действия (или бездействие) органов государственной власти, органов местного самоуправления, общественных объединений и должностных лиц могут быть обжалованы в суд. Вместе с тем полагаем, что подобные действия сотрудников не подпадают под категории дел, охватываемых процессуальными кодексами, действующими в РФ (поскольку отказ назвать свою фамилию не является нормативным или ненормативным правовым актом, жалобы на которые рассматриваются в порядке, предусмотренном АПК; к подобным спорам сомнительна применимость мер правовой защиты, предусмотренных ч. 1 ст. 124 КАС РФ). Открыт вопрос о возможности (и целесообразности) обжаловать подобным способом решение вышестоящего должностного лица по жалобе на поведение сотрудника, решившего сохранить анонимность.

Даже если подобное поведение сотрудников государственных органов негативно отразилось на душевном равновесии спрашивающего, возможность убедить суд в необходимости компенсации морального вреда также вызывает сомнения. Например, Мосгорсуд в Апелляционном определении от 08.12.2016 по делу N 33-49265/2016, рассмотрев требование гражданина о компенсации морального вреда, причиненного сотрудником ФСИН России, отказавшимся сообщить свою фамилию и должность, пришел к выводу о правомерности отказа суда первой инстанции в удовлетворении иска (не установив прямой причинно-следственной связи между страданиями истца и отказом сотрудника ФСИН представиться).

Коллегия адвокатов «ТИМОФЕЕВ, ФАРЕНВАЛЬД И ПАРТНЕРЫ» (TV&P) является одной из ведущих юридических компаний России. Наши адвокаты вправе оказывать юридическую помощь в том числе в странах Европейского союза, Швейцарии и штате Нью-Йорк, США (где находятся представительства компании). В большинстве мировых юрисдикций мы имеем налаженные профессиональные связи с адвокатскими организациями. Юристы нашей компании уделяют значительное внимание научным исследованиям (основу юридического коллектива компании составляют специалисты, получившие юридическое образование в МГУ им. М.В.Ломоносова и МГИМО (У) МИД России), сотрудничеству с ведущими российскими и зарубежными правоведами. Все юристы **TV&P** окончили престижные ВУЗы, многие из них проходили практику и работали в США, Франции, Великобритании и Германии.

TV&P специализируется на оказании правовой помощи российскому и иностранному бизнесу по сложным корпоративным сделкам и коммерческим спорам, представительстве интересов компаний в арбитражных и третейских судах.

Рабочими языками компании являются **английский** и **русский**, но наши юристы и адвокаты также имеют возможность работать на **французском, немецком, норвежском, шведском, датском и итальянском** языках.

Специалисты компании привлекались в качестве консультантов по различным аспектам права международными организациями (Программа ООН по окружающей среде, ЮНЕП (United Nations Environment Programme, UNEP); Глобальная программа защиты окружающей среды (Global Environment Facility, GEF); Межгосударственный авиационный комитет (МАК); Региональное содружество в области связи, РСС); государственными органами Российской Федерации (Министерство экономического развития, Министерство природных ресурсов, Министерство образования и науки) и Посольствами иностранных государств.

Клиенты **TV&P** – российские и международные компании, работающие на рынке банковских и финансовых услуг, в сферах недвижимости, оптовой торговли, фармацевтики, информационных технологий и телекоммуникаций, нефтегазовой промышленности, машиностроения и других отраслях экономики.

Квалификация юристов, качество и удобство работы с **TV&P** регулярно подтверждаются высокими оценками рейтинговых агентств и рекомендациями наших клиентов. В 2010 г. Компания **TV&P** была включена в список 100 ведущих юридических компаний России, а также вошла в Топ 4 Российских юридических компаний в сферах Международного Арбитража и Несостоятельности/Банкротства¹. Global Dispute Resolution Adviser Guide наша компания была особо отмечена за активное использование ADR (альтернативных методов разрешения споров). Юристы компании являются членами редакционной коллегии авторитетного международного юридического издания *International Energy Law Review* по странам Россия / СНГ, Германия и ОАЭ, а также экспертами Независимой Ассоциации кинопромышленников IFTA (Лос-Анджелес, США) по вопросам приведения в исполнение иностранных арбитражных решений в данных юрисдикциях.²

Юристы **TV&P** предоставляют полный спектр юридической помощи в области корпоративного, коммерческого и финансового права:

- комплексное юридическое сопровождение текущей деятельности компаний;
- структурирование, заключение, изменение и расторжение всех видов договоров;
- представление интересов в арбитражных судах, взыскание долгов, сопровождение процедуры несостоятельности (банкротства);
- сопровождение сделок по слиянию и поглощению;
- корпоративная реструктуризация;
- консультирование по вопросам антимонопольного законодательства;
- разрешение корпоративных споров;
- сопровождение внешнеторговых сделок;
- консультирование по вопросам построения дистрибьюторской сети и разработке дистрибьюторских соглашений, включая эксклюзивность и ценообразование;
- подготовка тендерной документации.

Мы будем рады видеть Вас в числе наших клиентов!

¹ Ведущий аналитик российского рынка правовых услуг PRAVO.RU – Совместное независимое исследование компании Ernst & Young и газеты «Ведомости»

² Членами IFTA являются многие всемирно известные кинокорпорации (в том числе Buena Vista Television, Dream Entertainment, Gaumont, Miramax International, TF1 International и др.), а также банковские организации (в том числе Bank of Ireland, Natexis Banques Populaires, U.S. Bank, Union Bank of California и др.)