



**ПОРЯДОК РАБОТЫ
С УСТНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ В ИЗБИРАТЕЛЬНОЙ СФЕРЕ.
ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫЙ ЦЕНТР («ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ»)
ЦИК РОССИИ**



ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С УСТНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ В ИЗБИРАТЕЛЬНОЙ СФЕРЕ

- **«Конституция Российской Федерации»** (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020)
- **Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»** от 27.07.2006 № 149-ФЗ
- **Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»** от 02.05.2006 № 59-ФЗ
- **Федеральный закон «Об основных гарантиях избирательных прав и права на участие в референдуме граждан Российской Федерации»** от 12.06.2002 № 67-ФЗ
- **Нормативные акты Центральной избирательной комиссии Российской Федерации**



УСТНЫЕ ОБРАЩЕНИЯ В ИЗБИРАТЕЛЬНОЙ СФЕРЕ

По с у т и:

сообщение информации

– сведения о недостатках

– предложения по совершенствованию

с запросом на получение информации

– в избирательной сфере

бессодержательные и не по компетенции

– вне избирательной сферы

Особенности:

не исключают анонимности заявителя

не предполагают официального (письменного) ответа заявителю

не регламентированы сроками рассмотрения

– незамедлительно

– с незначительной задержкой, обусловленной поиском информации по запросу




КОНТАКТЫ «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» НА САЙТЕ ЦИК РОССИИ

Поиск по сайту

Версия для слабовидящих RSS English version

Избиратели Кандидаты и партии Избирательные комиссии СМИ Наблюдатели и эксперты

 **Центральная избирательная комиссия Российской Федерации**

Работает горячая линия
+7 (495) 606-98-88

ЦИФРОВЫЕ СЕРВИСЫ

Найди себя в списке избирателей Найди свой избирательный участок Информация о выборах и референдумах

Новости **Анонсы**

Павел Андреев выступил на конференции Ассоциации организаторов выборов стран Европы
03.02.2022


Информация о предварительных результатах выборов в субъектах Российской Федерации
30 января 2022 года
31.01.2022


Информация о предварительных результатах выборов в субъектах Российской Федерации
25 января 2022 года
24.01.2022

Николай Булаев: Новая версия ГАС «Выборы» откроет новые возможности для наблюдения за ДЗГ
21.01.2022

Перечень вопросов, включенных в протокол заседания Центральной избирательной комиссии Российской Федерации от 19 января 2022 года № 77
19.01.2022

Состоявшийся референдум в Сербии стал «прелюдией» к планируемым выборам
18.01.2022

 Все новости

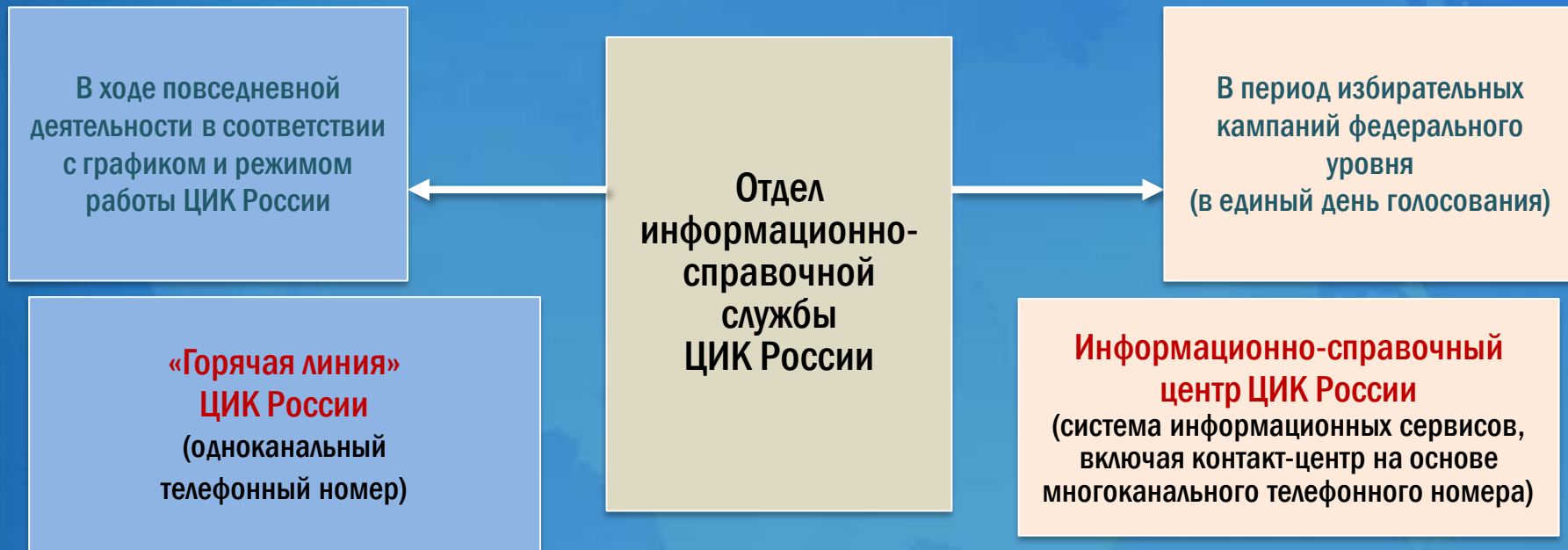

ЗАСЕДАНИЕ № 77
Центральная избирательная комиссия Российской Федерации
ЦИК РОССИИ

Главная новость
Состоялось 77-е заседание ЦИК России
19.01.2022



«ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ» И ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫЙ ЦЕНТР ЦИК РОССИИ

Прием устных обращений граждан и представителей организаций в ЦИК России





ФУНКЦИИ «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» ЦИК РОССИИ

Функция учета

- Прием сообщений о недостатках в избирательной сфере и с претензиями к участникам избирательного процесса

Информационная функция

- Трансляция норм законодательства в избирательной сфере, нормативных актов ЦИК России и разъяснение практики их реализации на выборах
- Предоставление информации в избирательной сфере: контакты избирательных комиссий, навигация по сайтам, сведения о кандидатах и политических партиях

Коммуникативная функция

- Переадресация по компетенции: в избирательные комиссии, органы государственной власти и местного самоуправления, правоохранительные органы
- Разъяснения порядка официального обращения и записи на личный прием в ЦИК России, а также хода рассмотрения ранее направленных материалов



ФУНКЦИОНАЛЬНАЯ СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ И ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНОГО ЦЕНТРА ЦИК РОССИИ

ЗВОНКИ ПО ВЫДЕЛЕННЫМ КАНАЛАМ СВЯЗИ

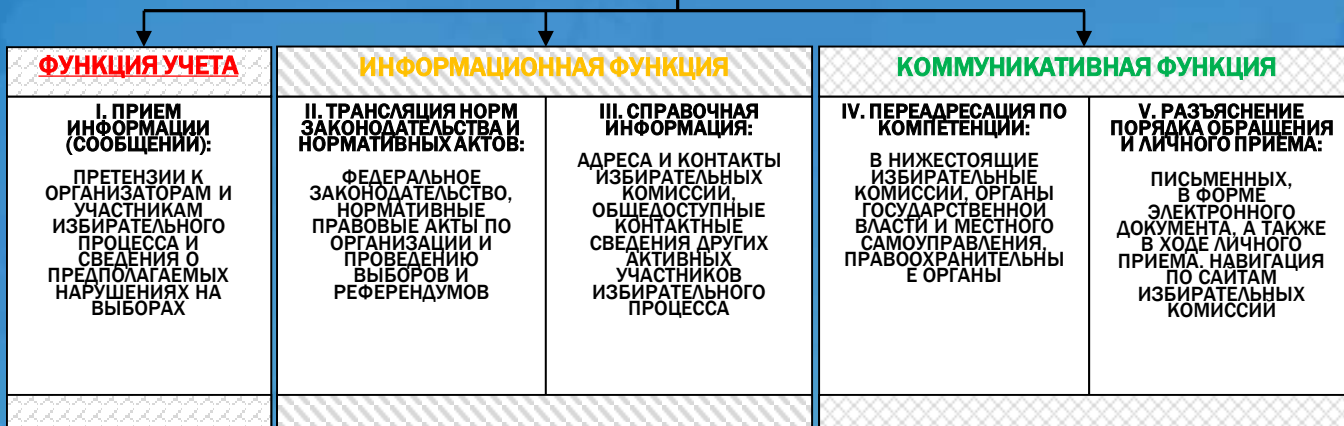
«ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ» ЦИК РОССИИ (+7 (495) 606-98-88)

ПО РАБОЧИМ ДНЯМ:

ОБЕСПЕЧИВАЕТСЯ ОТДЕЛОМ
ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНОЙ СЛУЖБЫ ЦИК РОССИИ

В ВЫХОДНЫЕ ДНИ:

ОБЕСПЕЧИВАЕТСЯ В РЕЖИМЕ АВТОМАТИЧЕСКОГО ПРИЕМА
ЗВОНКОВ. ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ - СПЕЦИАЛИСТАМИ ОТДЕЛА
ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНОЙ СЛУЖБЫ ЦИК РОССИИ



ТЕМАТИЧЕСКИЙ КЛАССИФИКАТОР СООБЩЕНИЙ НА «ГОРЯЧУЮ ЛИНИЮ» (В ИСЦ) ЦИК РОССИИ



ТЕМАТИЧЕСКИЙ КЛАССИФИКАТОР СООБЩЕНИЙ НА «ГОРЯЧУЮ ЛИНИЮ» (В ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫЙ ЦЕНТР) ЦИК РОССИИ

В рамках функции учета (**красный цвет**) – предполагает незамедлительную проверку полученной информации и устранение недостатков в случае подтверждения полученных сведений:

1. Недостатки решений, действий (бездействия) избирательных комиссий
2. Недостатки различных видов обеспечения избирательного процесса (кроме информационного)
3. Недостатки информационного обеспечения выборов
4. Использование преимуществ должностного (служебного) положения («административный ресурс») (кроме вопросов предвыборной агитации)
5. Воспрепятствование в реализации активного избирательного права
6. Фальсификация итогов голосования и результатов выборов

В рамках информационной функции (**желтый цвет**) – предполагает незамедлительное (в ходе текущего сеанса общения) представление информации по запросу заявителя:

7. Не относится к текущим избирательным кампаниям
8. Запрос информации в избирательной сфере

В рамках коммуникативной функции (**зеленый цвет**) – предполагает представление заявителю информации о контактах для обращения по компетенции в другой орган вне избирательной сферы или не предполагает ответа заявителю вообще. В определенных случаях предполагает незамедлительную передачу информации в правоохранительные органы.

9. Не по компетенции избирательных комиссий
10. Бессодержательные и иные



ТЕМАТИКА 1. Недостатки решений, действий (бездействия) избирательных комиссий

Из них по вопросам:

1.1. образование избирательных округов, участков и формирование избирательных комиссий

1.2. подготовка и проведение референдума

1.3. выдвижение и регистрация кандидатов, доверенных лиц и уполномоченных представителей

1.4. деятельность по подготовке ко дню голосования (кроме информационного обеспечения и работы со списками избирателей)

1.5. подсчет голосов избирателей, подведение итогов голосования и результатов выборов (в т.ч. случаи отказа в выдаче копии итогового протокола)

1.6. ограничение прав и свобод членов избирательных комиссий, наблюдателей и представителей СМИ (в т.ч. удаление или ограничение доступа)

1.7. иные неправомерные действия (бездействие) избирательных комиссий в ходе избирательной кампании (кроме п.п. 2-6)



ТЕМАТИКА 2. Недостатки различных видов обеспечения избирательного процесса (кроме информационного)

Из них по вопросам:

2.1. финансирование деятельности избирательных комиссий (в т.ч. оплаты труда), избирательных фондов, финансовой отчетности кандидатов и партий

2.2. расположение избирательных комиссий, помещений для голосования и их оборудования (КОИБ, КЭГ, веб-камеры, сайты, СПО и др.)

2.3. составление списков избирателей (отсутствие в списке и др.)

2.4. подача заявлений о голосовании по месту нахождения («Мобильный избиратель») в ППЗ (МФЦ, ТИК, УИК)

2.5. подача заявлений через ЕПГУ о голосовании по месту нахождения («Мобильный избиратель») и вне помещения для голосования

2.6. подача заявлений на участие в ДЭГ (дистанционном электронном голосовании) через ЕПГУ



ТЕМАТИКА 3. Недостатки информационного обеспечения выборов

Из них по вопросам:

3.1. информирование избирателей, проведение опросов общественного мнения, публикация их результатов и прогнозов, связанных с выборами

3.2. предвыборной агитации

3.3. осуществление подкупа избирателей (кроме подвоза избирателей в день голосования, в т.ч. досрочного)



ТЕМАТИКА 4. Использование преимуществ должностного (служебного) положения («административный ресурс») (кроме вопросов предвыборной агитации)

Из них по вопросам:

4.1. незаконный сбор сведений об избирателях (списков избирателей, участвующих в голосовании)

4.2. принуждение к голосованию, в т.ч. на основе «Мобильного избирателя» и ДЭГ, досрочному (если предусмотрено законодательством), вообще или за определенного кандидата

4.3. иные неправомерные действия должностных лиц (в т.ч. отказ в содействии комиссиям при реализации их полномочий, «давление» на членов комиссий и т.д.)



ТЕМАТИКА 5. Воспрепятствование в реализации активного избирательного права

Из них по вопросам:

5.1. отказ в предоставлении возможности голосования и неправомерные действия (бездействие) при его проведении

5.2. отказ в предоставлении возможности голосования на основе «Мобильного избирателя» и неправомерные действия (бездействие) при его проведении

5.3. отказ в предоставлении возможности досрочного голосования (если предусмотрено законодательством)

5.4. отказ в предоставлении возможности дистанционного электронного голосования

5.5. отказ в предоставлении возможности голосования вне помещения для голосования (на дому) при наличии заявки



ТЕМАТИКА 6. Фальсификация итогов голосования и результатов выборов

Из них по вопросам:

6.1. вброс (попытка вброса) избирательных бюллетеней

6.2. подвоз избирателей при проведении досрочного голосования и в день голосования

6.3. другие правонарушающие технологии (в т.ч. связанные с манипуляциями избирательными бюллетенями и итоговыми протоколами)



СЕРВИСЫ ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНОГО ЦЕНТРА ЦИК РОССИИ И ИХ ВОЗМОЖНОСТИ



WEB-СЕРВИС ПОИСКА ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБЪЕКТАХ ИЗБИРАТЕЛЬНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ –
ИНТЕРАКТИВНАЯ КАРТА «ТИК И УИК НА КАРТЕ РОССИИ» НА САЙТЕ ЦИК РОССИИ
(до 10 тыс. обращений одновременно)

ИНТЕРАКТИВНАЯ КАРТА



ПЕРСОНАЛИЗИРОВАННЫЙ МНОГОКАНАЛЬНЫЙ ЧАТ НА САЙТЕ ЦИК РОССИИ
(система генерации текстовых сообщений чат-бот «Валера»)
(до 10 тыс. единовременных диалогов в чате)

ЧАТ-БОТ НА САЙТЕ



СИСТЕМА АВТОМАТИЧЕСКОГО РАСПОЗНАВАНИЯ ГОЛОСОВЫХ СООБЩЕНИЙ И ГЕНЕРАЦИИ РЕЧИ С
ПРИМЕНЕНИЕМ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА И НЕЙРОСЕТЕЙ (голосовой робот «Сашенька»)
(одновременный прием сообщений по 1 тыс. каналам)

АВТОИНФОРМАТОР



АДРЕСНАЯ ИНФОРМАЦИОННАЯ ПОДДЕРЖКА ИЗБИРАТЕЛЕЙ
(отправка до 1 тыс. СМС-сообщений в секунду одновременно)

СМС-ИНФОРМИРОВАНИЕ



КОНТАКТ-ЦЕНТР ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНОГО ЦЕНТРА ЦИК РОССИИ

ОПЕРАТОРЫ КОНТАКТ-ЦЕНТРА (ПЕРВАЯ ЛИНИЯ)



от 10 до 250

ОПЕРАТОРОВ ДЕЖУРНОЙ СМЕНЫ

до 300

В ЧАСЫ ПИКОВОЙ НАГРУЗКИ

СПЕЦИАЛИСТЫ АППАРАТА ЦИК РОССИИ (ВТОРАЯ ЛИНИЯ)



от 8 до 15

СПЕЦИАЛИСТОВ ДЕЖУРНОЙ СМЕНЫ

до 20

В ЧАСЫ ПИКОВОЙ НАГРУЗКИ



ОПЫТ РАБОТЫ «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» И ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНОГО ЦЕНТРА ЦИК РОССИИ

ВОЗМОЖНО ИСПОЛЬЗОВАТЬ КАК:

элемент системы информационной работы избирательных комиссий

инструмент оперативной оценки ситуации на местах («обратная связь»)

механизм правовой и психологической поддержки участников избирательного процесса
(прежде всего, членов комиссий и избирателей)

условием предотвращения значительного количества нарушений в избирательной сфере
(меры реагирования)

механизм коммуникации от заявителя до избирательных комиссий, органов
государственной власти и местного самоуправления, правоохранительных органов

инструмент формирования доверительного отношения к выборам