

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

КУРГАНСКАЯ ОБЛАСТЬ

АДМИНИСТРАЦИЯ КЕТОВСКОГО РАЙОНА

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 30 апреля 2010 г. № 190-р
с. Кетово

Об организации методического кабинета в Администрации Кетовского района

В целях организации методической правовой помощи ветеранам Великой Отечественной войны, Администрация Кетовского района

ОБЯЗЫВАЕТ:

1. Создать методический кабинет на базе юридического отдела Администрации Кетовского района и определить время работы: 1 раз по средам с 8.00 до 17.00.
2. Утвердить Положение о порядке работы телефонной «горячей линии» согласно приложению.
3. Разместить настоящее распоряжение на официальном сайте Администрации Кетовского района.
4. Контроль за выполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя Главы Кетовского района по социальной политике Р.А. Хмелеву.

Глава Кетовского района

С.А.Кокорин

Исп.Хмелева Р.А.

Т.2-21-44

Разослано по списку (см.оборот)

Приложение к распоряжению
Администрации Кетовского района
№ 190-р от 30 апреля 2010г.
«Об организации методического
кабинета в Администрации Кетовского
района»

Положение о порядке работы телефонной «горячей линии»

I. Общие положения

1. Положение о порядке работы телефонной «горячей линии» (далее - Положение) устанавливает порядок работы системы телефонной «горячей линии» в целях организации системы постоянного бесплатного юридического консультирования ветеранов Великой Отечественной войны на базе администрации Кетовского района Курганской области.
2. Телефонная «горячая линия» устанавливается в юридическом отделе, представляет собой комплекс организационных мероприятий и технических средств, обеспечивающих возможность ветеранам Великой Отечественной войны обращаться по телефону с заявлениями по юридическим вопросам.
3. Правовую основу работы телефонной «горячей линии» составляет Конституция Российской Федерации, федеральные законы Российской Федерации, указы Президента Российской Федерации, постановления Правительства Российской Федерации, Устав муниципального образования.

II. Цели работы телефонной «горячей линии»

4. Телефонная «горячая линия» создана в целях:
 - предоставления бесплатной юридической консультации ветеранам Великой Отечественной войны;
 - обеспечения объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения заявлений ветеранов Великой Отечественной войны;
 - создания условий, обеспечивающих реализацию права ветеранов Великой Отечественной войны на бесплатную юридическую помощь в форме консультаций по правовым вопросам.

III. Основные функции телефонной «горячей линии»

5. Основными функциями работы телефонной «горячей линии» являются:
 - обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения заявлений ветеранов Великой Отечественной войны, поступивших по «горячей линии»;
 - обработка и направление заявлений для рассмотрения и принятия мер юридическим отделом;
 - анализ обращений и заявлений ветеранов Великой Отечественной войны, поступивших по телефонной «горячей линии»

IV. Порядок организации работы телефонной «горячей линии»

6. Информация о функционировании и режиме работы телефонной «горячей линии» доводится до сведения населения через средства районную газету «Собеседник», размещение информации

на официальном сайте муниципального образования Кетовского района в сети Интернет (при наличии), на информационных стендах.

7. Для сбора и обработки поступающих на телефонную «горячую линию» сведений используется телефонный аппарат, оснащенный автоответчиком (при наличии). Текст сообщения на автоответчике: «Здравствуйте. Вы позвонили по «горячей линии» для приема обращений ветеранов Великой Отечественной войны. Просьба сообщить Вашу информацию после звукового сигнала. Конфиденциальность Вашего сообщения гарантируется. Время приема одного сообщения в режиме автоответчика до 5 минут.

8. Прием обращений и заявлений ветеранов Великой Отечественной войны по телефонной «горячей линии» осуществляется в рабочее время с 8.00 до 17.00.

9. Прием поступающих на «горячую линию» заявлений осуществляется на телефонный номер 2-15-20.

10. Учет, регистрацию, предварительную обработку и контроль за поступающими на телефонную «горячую линию» заявлениями осуществляет уполномоченное лицо Шевченко Валерий Николаевич.

11. Учет и регистрация заявлений отражаются в «Журнале приема информации по телефонной «горячей линии», где указываются:

а) порядковый номер поступившего заявления;

б) дата и время регистрации, фамилия, инициалы сотрудника, принявшего заявление;

в) фамилия, имя, отчество заявителя (или указание на анонимность заявления);

г) краткое содержание заявления;

д) результаты принятия заявления (кому направлено для дальнейшего рассмотрения и будет ли представлен письменный ответ).

12. Заявления, содержащие паспортные данные (фамилия, имя, отчество, адрес) заявителя официально рассматриваются в установленном порядке в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

13. Ежедневно к концу рабочего времени уполномоченное лицо готовит информацию о поступивших за день заявлениях и направляет его в общий отдел для визирования, использования для дальнейшей работы или направления в соответствующие органы для принятия мер.

14. Заявление ветерана Великой Отечественной войны считается рассмотренным, если по всем поставленным в нем вопросам приняты необходимые меры.

15. Заявления, поступившие от ветерана Великой Отечественной войны по «горячей линии», подлежат сохранению в течение одного года.