



## УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА В АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ

---

---

### РАСПОРЯЖЕНИЕ

10.05.2023

№ 35-23

Об организации  
«горячих линий» в аппарате  
Уполномоченного  
по правам человека  
в Астраханской области

В соответствии с протоколом рабочего совещания под председательством Уполномоченного по правам человека в Астраханской области от 10.04.2023 № 6/2023

1. Создать «горячую линию» — в целях обеспечения права граждан на обращение к Уполномоченному по правам человека в Астраханской области и осуществления правового просвещения населения.

2. Утвердить прилагаемый Порядок организации «горячих линий» в аппарате Уполномоченного по правам человека в Астраханской области.

3. Руководителю аппарата Уполномоченного по правам человека в Астраханской области Батрашеву Д.К., а в его отсутствие начальнику отдела защиты прав человека аппарата Уполномоченного по правам человека в Астраханской области Олейниковой Е.Н., осуществлять организационное обеспечение проведения «горячих линий».

4. Помощнику Уполномоченного по правам человека в Астраханской области Богатыревой А.В.:

4.1. осуществлять информационное обеспечение проведения «горячих линий»;

4.2. разместить настоящее Распоряжение на официальном сайте Уполномоченного по правам человека в Астраханской области в течение 3 дней со дня его подписания.

5. Отделу правового, информационно-аналитического и организационного обеспечения аппарата Уполномоченного по правам человека в Астраханской области (Куркина А.С.) ознакомить с настоящим Распоряжением сотрудников аппарата Уполномоченного по правам человека в Астраханской области под роспись, а также предоставить его копию Уполномоченному по правам ребенка в Астраханской области Бондаревой А.А. для сведения.

6. Настоящее Распоряжение вступает в силу со дня его подписания.

Уполномоченный по правам  
человека в Астраханской области



А.В. Спицын

Утвержден  
Распоряжением Уполномоченного  
по правам человека в Астраханской области  
от 10.05.2023 № 35-23

**ПОРЯДОК**  
организации «горячих линий» в аппарате  
Уполномоченного по правам человека в Астраханской области

1. В целях обеспечения права граждан на обращение к Уполномоченному по правам человека в Астраханской области, а также для осуществления правового просвещения населения в аппарате Уполномоченного по правам человека в Астраханской области (далее – Уполномоченный, аппарат Уполномоченного) проводятся «горячие линии».

2. «Горячие линии» проводятся один раз в квартал в сроки и по теме, которые устанавливаются Уполномоченным.

3. «Горячая линия» функционирует в рабочем помещении аппарата Уполномоченного по адресу: г. Астрахань, ул. Советская, 12, кабинет № 117, контактный телефон – 51-78-95.

4. «Горячая линия» работает в режиме с 8:30 до 17:30 (до 16:30 – в пятницу) с перерывом с 12:00 до 13:00.

5. Прием звонков на «горячую линию» осуществляют сотрудники аппарата Уполномоченного (далее – сотрудники) в соответствии с графиком, утвержденным Уполномоченным.

6. Сотрудники при проведении «горячей линии»:

6.1. осуществляют регистрацию поступивших звонков в качестве устных обращений – в электронную базу данных с пометкой «горячая линия»;

6.2. дают юридическую консультацию (разъяснения действующего законодательства). В случае необходимости уточнения норм законодательства для оказания квалифицированной помощи, сотрудник, принявший звонок, обязан провести консультирование заявителя не позднее следующего дня.

7. В случае, если гражданин, позвонивший на «горячую линию», излагает конкретную ситуацию, требующую проверки, сотрудник может пригласить его в аппарат Уполномоченного для оформления письменного

обращения либо оформить служебную записку. При этом рассмотрение соответствующего обращения либо служебной записки осуществляется сотрудником, принявшим телефонный звонок.

8. Переадресация телефонного звонка другому сотруднику аппарата Уполномоченного не допускается.

9. По результатам обобщения и анализа «горячих линий» организуются теле- и радио-передачи с приглашением руководителей и иных должностных лиц профильных государственных, муниципальных и иных органов и организаций.

Верно