



УКРАЇНА

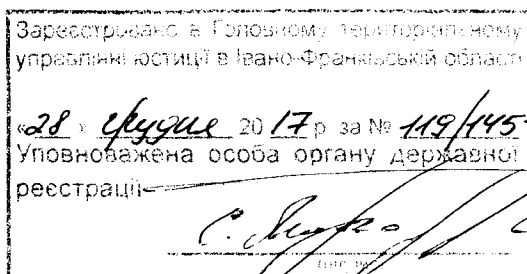
ГОРОДЕНКІВСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ІВАНО-ФРАНКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

20.12.2017

Городенка

494



**Про затвердження Положення
про «гарячу» телефонну лінію
районної державної адміністрації
та Положення про телефон довіри
районної державної адміністрації**

Відповідно до ст. 40 Конституції України, Законів України «Про звернення громадян», «Про місцеві державні адміністрації», Указу Президента України від 07.02.2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», на виконання розпорядження обласної державної адміністрації від 27.10.2017 року № 636 «Про затвердження Положення про «гарячу» телефонну лінію обласної державної адміністрації та Положення про телефон довіри обласної державної адміністрації», зареєстрованого в Головному територіальному управлінні юстиції в Івано-Франківській області 08.11.2017 року за №86/1418, та з метою оперативного реагування на звернення громадян і вирішення порушених ними питань:

1. Затвердити:

Положення про «гарячу» телефонну лінію районної державної адміністрації (додається).

Положення про телефон довіри районної державної адміністрації (додається).

2. Відділу загального документообігу та контролю апарату районної державної адміністрації (Г. Кухар):

1). Забезпечити функціонування «гарячої» телефонної лінії та телефону довіри районної державної адміністрації відповідно до Положень про них.

2). Здійснювати постійний контроль за розглядом звернень громадян, що надійшли на «гарячу» телефонну лінію та телефон довіри.

3). Забезпечити подання узагальненої інформації керівництву районної державної адміністрації щодо розгляду звернень громадян, які надійшли на «гарячу» телефонну лінію та телефон довіри районної державної адміністрації.

4). Щоквартально інформувати обласну державну адміністрацію про роботу «гарячої» телефонної лінії та телефону довіри.

3. Начальникам структурних підрозділів райдержадміністрації, головам виконавчих комітетів міської, селищної та сільських рад забезпечити кваліфікований та своєчасний розгляд звернень громадян, що надійшли на «гарячу» телефонну лінію та телефон довіри районної державної адміністрації, постійно аналізувати питання, які порушують громадяни та оперативно усувати причини їх виникнення.

4. Розпорядження набирає чинності після державної реєстрації в Головному територіальному управлінні юстиції в Івано-Франківській області з дня його опублікування.

5. Координацію роботи та узагальнення інформації щодо виконання розпорядження покласти на головного виконавця – відділ загального документообігу та контролю апарату районної державної адміністрації (Г.Кухар).

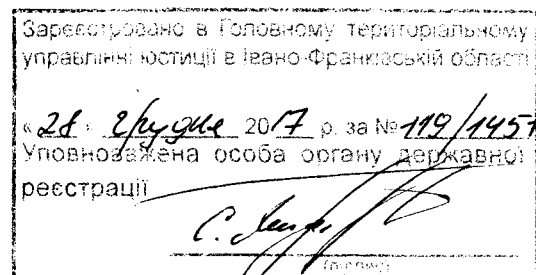
6. Контроль за виконанням розпорядження покласти на керівника апарату райдержадміністрації Степана Михайлюка.

Голова районної
державної адміністрації



Роман Жичицький

ЗАТВЕРДЖЕНО:
розпорядження районної
державної адміністрації
від «20» 12 2017 р. № 494



**Положення
про «гарячу» телефонну лінію
районної державної адміністрації**

1. «Гаряча» телефонна лінія районної державної адміністрації створена та функціонує відповідно до Указу Президента України від 07.02.2008 року №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», з метою оперативного реагування на звернення мешканців району.

2. Прийом та реєстрація звернень, що надходять на «гарячу» телефонну лінію, здійснюються головним спеціалістом по роботі із зверненнями громадян відділу загального документообігу та контролю апарату райдержадміністрації відповідно до посадових обов'язків.

3. «Гаряча» телефонна лінія працює щоденно, крім вихідних та святкових днів: понеділок - четвер з 8:00 до 17:15 години, п'ятниця - з 8:00 до 16:00 години за номером 2-25-67.

4. Звернення громадян, що надійшли на «гарячу» телефонну лінію, реєструються у день їх надходження в журналі реєстрації звернень громадян.

5. Звернення, що надійшли на «гарячу» телефонну лінію, розглядаються у тому ж порядку, що й письмові звернення (або звернення, висловлені на особистому прийомі громадян) відповідно до Закону України «Про звернення громадян».

Р. 6. Працівник, відповідальний за функціонування «гарячої» телефонної лінії районної державної адміністрації:

7р. надає громадянам інформацію або відповідні роз'яснення на звернення інформативного, довідкового чи консультативного характеру;

17р. забезпечує реєстрацію звернень громадян в журналі реєстрації звернень громадян, що надійшли на «гарячу» телефонну лінію та заповнення реєстраційної картки відповідної форми (додається);

здійснює контроль за дотриманням термінів їх розгляду;

забезпечує ведення діловодства за зверненнями громадян, які надійшли на «гарячу» телефонну лінію райдержадміністрації, відповідно до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 року № 348;

щоквартально готує узагальнену інформацію щодо звернень громадян, які надійшли на «гарячу» телефонну лінію районної державної адміністрації.

**Начальник відділу загального
документообігу та контролю апарату
районної державної адміністрації**

Галина Кухар

Додаток
до Положення про «гарячу»
телефонну лінію районної
державної адміністрації
(пункт б)

ГОРОДЕНКІВСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

«Гаряча» телефонна лінія

Заявник _____
(прізвище, ім'я, по батькові)

Категорія
(соціальний стан) _____

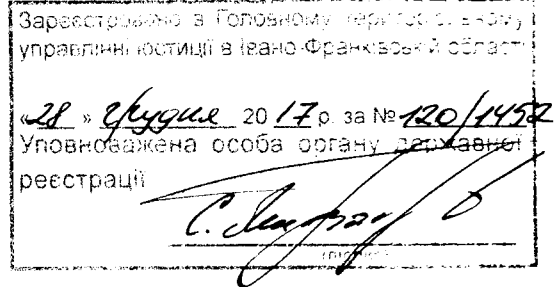
Адреса заявника, _____
телефон _____

Питання _____

Резолюція
(хто розглянув, виконавець, зміст завдання)

Результат виконання
(роз'яснено, вирішено позитивно, відмовлено, залишено на контролі)

ЗАТВЕРДЖЕНО:
розпорядження районної
державної адміністрації
від «20» 12 2017 р. № 494



**Положення
про телефон довіри
районної державної адміністрації**

1. Телефон довіри районної державної адміністрації створений та функціонує відповідно до Указу Президента України від 07.02.2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», з метою оперативного реагування на звернення мешканців району щодо неправомірних дій, порушень чинного законодавства посадовими особами органів виконавчої влади з питань, що належать до повноважень районної державної адміністрації.

2. Прийом та реєстрація звернень, що надходять на телефон довіри, здійснюються головним спеціалістом по роботі із зверненнями громадян відділу загального документообігу та контролю апарату райдержадміністрації відповідно до посадових обов'язків.

3. Телефон довіри працює щоденно, крім вихідних та святкових днів: понеділок - четвер з 8:00 до 17:15 години, у п'ятницю - з 8:00 до 16:00 години за номером 2-25-45.

4. Реєстрація та облік звернень громадян, що надходять на телефон довіри, реєструються у журналі реєстрації звернень громадян.

5. Звернення громадян, що надходять на телефон довіри, подаються для розгляду голові райдержадміністрації.

6. Відповідно до доручення голови районної державної адміністрації, звернення громадян, що надходять на телефон довіри, можуть надсилатися структурним підрозділам райдержадміністрації, виконавчим комітетам міської, селищної та сільських рад, територіальним підрозділам центральних органів виконавчої влади, підприємствам, установам, організаціям району для розгляду та інформування авторів звернень. Такі звернення розглядаються у тому ж

порядку, що й письмові звернення громадян відповідно до Закону України «Про звернення громадян».

7. Працівник, відповідальний за функціонування телефону довіри районної державної адміністрації:

надає довідково-консультативну допомогу громадянам;

забезпечує реєстрацію звернень громадян у журналі реєстрації звернень громадян, що надійшли на телефон довіри та заповнення реєстраційної картки відповідної форми (додається);

здійснює контроль за дотриманням термінів їх розгляду;

забезпечує ведення діловодства за зверненнями громадян, які надійшли на телефон довіри райдержадміністрації, відповідно до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 року № 348;

щоквартально готує узагальнену інформацію щодо звернень громадян на телефон довіри;

у разі надходження звернень громадян про виникнення надзвичайної ситуації невідкладно інформує голову районної державної адміністрації.

**Начальник відділу загального
документообігу та контролю апарату
районної державної адміністрації**



Галина Кухар

**Додаток
до Положення про телефон
довіри районної державної
адміністрації
(пункт 7)**

ГОРОДЕНКІВСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

Телефон довіри

Заявник _____
(прізвище, ім'я, по батькові)

**Категорія
(соціальний стан)** _____

**Адреса заявника,
телефон** _____

Питання _____

Резолюція
(хто розглянув, виконавець, зміст завдання)

Результат виконання
(роз'яснено, вирішено позитивно, відмовлено, залишено на контролі)

