



Україна

Одеська область

Білгород-Дністровська районна
державна адміністрація

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

01.10.2015р.

№ 438/A-2015

Про «гарячу» телефонну лінію при Білгород-Дністровській районній державній адміністрації

Керуючись ст. 6, 13, 25 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», на виконання Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» з метою забезпечення оперативного розгляду звернень громадян підприємств, установ, організацій, фізичних осіб, підприємців, органів місцевого самоврядування:

1. Затвердити Положення про «гарячу» телефонну лінію при районній державній адміністрації (додається).

2. Відділу діловодства та контролю апарату районної державної адміністрації (Терещенко Л.В.):

2.1 Забезпечити функціонування «гарячої» телефонної лінії в районній державній адміністрації за телефоном 2-83-66, відповідно до Положення про неї;

2.2. Здійснювати постійний контроль за розглядом звернень громадян, що надійшли на «гарячу» телефонну лінію;

2.3. Забезпечувати щоквартальне узагальнення даних та аналітичних матеріалів при складанні звітності про роботу зі зверненнями громадян обласній державній адміністрації;

2.4. Довести інформацію про «гарячу» телефонну лінію в районній державній адміністрації до мешканців району через місцеві засоби масової інформації.

3. Начальникам управлінь та відділів райдержадміністрації забезпечувати кваліфікований та своєчасний розгляд звернень громадян, що надійшли на «гарячу» телефонну лінію районної державної адміністрації, постійно аналізувати питання, які порушують громадяни, та оперативно усувати причини їх виникнення.

4. Координацію роботи та узагальнення інформації щодо виконання розпорядження покласти на відділ діловодства та контролю апарату райдержадміністрації.

5. Контроль за виконанням розпорядження покласти на керівника апарату райдержадміністрації Каптель В.В.

Голова районної
державної адміністрації



М.І.Тітарчук

ЗАТВЕРДЖЕНО
розпорядженням голови районної
державної адміністрації
від 01.10.2015р. № 438/A-2015

**Положення
про «гарячу» телефонну лінію
при районній державній адміністрації**

1. «Гаряча» телефонна лінія при районній державній адміністрації створена відповідно до Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», на виконання вимог постанови Кабінету Міністрів України від 18.01.2012р. №21 «Про затвердження Положення про Національну систему опрацювання звернень до органів виконавчої влади та типового положення про контактний центр Автономної Республіки Крим, області, м. Києва і Севастополя» та з метою оперативного реагування на звернення жителів району, вирішення їх пропозицій, заяв і скарг.

2. Прийом телефонних дзвінків на «гарячу» телефонну лінію проводиться в робочі дні з 8.00 до 17.00 год. за телефоном 2-83-66.

3. Відповідальним працівником за функціонування «гарячої» телефонної лінії в районній державній адміністрації є головний спеціаліст по роботі зі зверненнями громадян відділу діловодства та контролю апарату райдержадміністрації.

4. Усі звернення громадян, що надійшли на «гарячу» телефонну лінію, реєструються у день їх надходження у відповідному журналі реєстрації звернень громадян та заповнюється реєстраційна картка відповідної форми.

Діловодство за зверненнями громадян, що надійшли через «гарячу» телефонну лінію, ведеться 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 № 348.

5. Звернення, в яких порушено питання інформативного, довідкового та консультативного характеру, а також ті, які не потребують додаткового вивчення, розглядаються і вирішуються невідкладно.

6. Звернення, що потребують більш детального вивчення, виділення коштів, матеріальних та людських ресурсів, розглядаються у тому ж порядку, що й письмове звернення (або звернення, висловлене на особистому прийомі громадян) відповідно до Закону України «Про звернення громадян».

7. Відповідальний працівник за функціонування «гарячої» телефонної лінії при районній державній адміністрації:

- здійснює реєстрацію та контроль за проходженням звернень, дотримання строків їх розгляду;

- готує аналітичні матеріали з питань роботи «гарячої» телефонної лінії;

- співпрацює із місцевими засобами масової інформації з питань діяльності «гарячої» телефонної лінії;

- у разі виникнення надзвичайних ситуацій, відповідно до Класифікаційних ознак надзвичайних ситуацій, затверджених наказом Міністерства України з питань надзвичайних ситуацій та у справах захисту населення від наслідків Чорнобильської катастрофи №119 від 22.04.2003, невідкладно інформує про це керівництво районної державної адміністрації.