



НАДВІРНЯНСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
Івано-Франківської області

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

від 16.03.2018

м. Надвірна

№ 46

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

Відповідно до ст. 40 Конституції України «Про звернення громадян», «Про місцеві державні адміністрації», Указу Президента України від 07.02.2008 року № 107/2008 "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 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 документообігу, контролю та звернень громадян апарату районної державної адміністрації (Я. Андріїв):

- 1) Забезпечити функціонування «гарячої» телефонної лінії та телефону довіри районної державної адміністрації відповідно до Положень про них;
- 2) Інформувати населення району про функціонування в районній державній адміністрації «гарячої» лінії та телефону довіри;
- 3) Забезпечити подання узагальненої інформації керівництву райдержадміністрації щодо розгляду звернень громадян, які надійшли на «гарячу» телефонну лінію та телефон довіри районної державної адміністрації.

3. Розпорядження райдержадміністрації від 14.04.2011 року №113 «Про організацію роботи «телефону довіри при райдержадміністрації», зареєстроване в

Надвірнянському районному відділі юстиції від 21 квітня 2011 року №3/201 вважати таким, що втратило чинність.

4. Координацію роботи та узагальнення інформації щодо виконання розпорядження покласти на головного відповідального виконавця - відділ документообігу, контролю та звернень громадян апарату райдержадміністрації.

5. Юридичному відділу апарату районної державної адміністрації (І. Нагорняк) подати дане розпорядження на державну реєстрацію до Головного територіального управління юстиції в Івано-Франківській області у встановленому чинним законодавством України порядку.

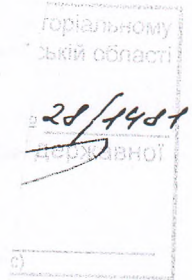
6. Розпорядження набирає чинності з дня офіційного опублікування.

7. Контроль за виконанням розпорядження покласти на керівника апарату районної державної адміністрації Миколу Кравчука.

**Голова районної
державної адмініс**

Олександр Кеніз

ЗАТВЕРДЖЕНО
розпорядження голови
райдержадміністрації
з № 46



ПОЛОЖЕННЯ
про «гарячу» телефонну лінію районної державної адміністрації

1. «Гаряча» телефонна лінія районної державної адміністрації створена та функціонує відповідності 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 відділу документообігу, контролю та звернень громадян апарату райдержадміністрації відповідно до посадових обов'язків.

3. «Гаряча» телефонна лінія в райдержадміністрації працює щоденно (крім святкових та вихідних днів і обідньої перерви з 12.00 до 13.00 години): понеділок – четвер з 8.00 до 17.15 години, у п'ятницю з 8:00 до 16:00 години за номером – 2 - 91 – 10.

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

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

6. Працівник, відповідальний за функціонування «гарячої» телефонної лінії райдержадміністрації:

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

забезпечує реєстрацію звернень громадян у 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 та зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, організаціях, незалежно від форм власності, в засобах масової, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 року №348;

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

**Начальник відділу
документообігу, кон
та звернення громад
районної державної :**

Ярослав Андріїв

Додаток
до Положення про «гарячу» телефонну
лінію районної державної адміністрації
(п. 6)

Надвірнянська районна державна адміністрація

«Гаряча» телефонна лінія

Заявник (П.ІБ.) _____

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 голови
райдержадміністрації

№ 46

№ 46

7

ПОЛОЖЕННЯ
про телефон довіри районної державної адміністрації

1. Телефон довіри районної державної адміністрації створений та функціонує відповідності 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 відділу документообігу, контролю та звернень громадян апарату райдержадміністрації відповідно до посадових обов'язків.

3. Телефон довіри в райдержадміністрації працює щоденно (крім святкових та вихідних днів і обідньої перерви з 12.00 до 13.00 години): понеділок – четвер з 8.00 до 17.15 години, у п'ятницю з 8:00 до 16:00 години за номером – 2 - 91 – 10.

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 райдержадміністрації, 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 райдержадміністрації:

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 та зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, організаціях, незалежно від форм власності, в засобах масової, затвердженою 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
документообігу, контрол
та звернення громадян а
районної державної адмі**

ослав Андріїв

Додаток
до Положення про телефон довіри
районної державної адміністрації
(п. 7)

Надвірнянська районна державна адміністрація

Телефон довіри

Заявник (П.І.Б.) _____

Категорія
(соціальний стан) _____

**Адреса заявника,
телефон** _____

Питання _____

Резолюція
(хто розглянув, виконавець, зміст завдання)

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