

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови
Пологівської районної
державної адміністрації
Запорізької області

12 грудня 2018 року № 510

Зареєстроване в Головному
територіальному управлінні
юстиції у Запорізькій області
26 грудня 2018 року № 162/2041

ПОРЯДОК

опрацювання усних звернень громадян, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, в Пологівській районній державній адміністрації Запорізької області

1. Порядок опрацювання усних звернень громадян, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, в Пологівській районній державній адміністрації Запорізької області (далі – Порядок) регламентує механізми надходження та опрацювання в Пологівській районній державній адміністрації Запорізької області усних звернень громадян, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, порядок взаємодії структурних підрозділів Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області, установ та організацій із забезпечення оперативного розгляду таких звернень.

2. Усні звернення громадян за допомогою засобів телефонного зв'язку можуть надходити до Пологівської районної державної адміністрації

Запорізької області з:

урядової «гарячої лінії» через комунальну установу «Запорізький обласний контактний центр» Запорізької обласної ради;

гарячих телефонних ліній керівників вищих органів влади через комунальну установу «Запорізький обласний контактний центр» Запорізької обласної ради;

гарячої телефонної лінії Запорізької обласної державної адміністрації через комунальну установу «Запорізький обласний контактний центр» Запорізької обласної ради;

«прямого» телефонного зв'язку із громадянами голови Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області;

телефонної лінії для подання усних звернень громадянами до Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області;

інших органів влади відповідно до частини третьої статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

3. Усні звернення громадян за допомогою засобів телефонного зв'язку подаються до Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області виключно за телефонними номерами та у спосіб, відповідно до цього Порядку.

4. Голова Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області кожен третій понеділок місяця проводить «прямий» телефонний зв'язок із громадянами за номером (06165) 2-31-00.

5. «Прямий» телефонний зв'язок із громадянами голови Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області триває протягом однієї години з 9:00 до 10:00.

6. Організацію проведення та опрацювання результатів «прямого» телефонного зв'язку із громадянами голови Пологівської районної

адміністрації Запорізької області забезпечує загальний відділ апарату Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області (далі – загальний відділ).

7. Загальний відділ:

щороку готує та подає на затвердження голові Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області проекти графіків проведення «прямих» телефонних зв'язків із громадянами голови Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області;

не пізніше ніж за 5 календарних днів оприлюднює на офіційному веб-сайті Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області оголошення про проведення наступного «прямого» телефонного зв'язку із громадянами голови Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області;

забезпечує запрошення для участі в «прямому» телефонному зв'язку із громадянами голови Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області його першого заступника, заступника, керівників структурних підрозділів Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області, керівників установ та організацій, територіальних органів центральних органів виконавчої влади;

забезпечує запис усних звернень громадян, що були подані на «прямий» телефонний зв'язок із громадянами голови Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області та організацію розгляду таких звернень.

8. Телефонна лінія для подання усних звернень громадянами до Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області (далі – Телефонна лінія) є спеціальним постійно діючим засобом телекомунікації для забезпечення можливості подання таких звернень до Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області та отримання громадянами консультацій у телефонному режимі.

9. Телефонна лінія не передбачає подання в телефонному режимі запитів

щодо надання публічної інформації відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації». Для цього використовуються інші засоби телефонного зв'язку, номери яких оприлюднюються Пологівською районною державною адміністрацією Запорізької області.

10. Дзвінки на Телефонну лінію приймаються за номером: (06165) 2-23-97 щодня протягом робочого часу Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області. Телефонна лінія не працює у дні офіційних державних свят та дні, що визначаються вихідними відповідно до чинного законодавства України.

11. Функціонування Телефонної лінії (прийом дзвінків, реєстрацію, розсилку звернень на розгляд безпосереднім виконавцям за зверненнями, контроль термінів розгляду) забезпечує загальний відділ.

12. Начальник або головний спеціаліст загального відділу надають оперативну консультацію громадянину щодо компетенції певних органів державної влади або їх структурних підрозділів, їх місце знаходження або контактні телефони.

13. Усне звернення громадянина фіксується у реєстраційно-контрольній картці та заноситься до електронної бази даних.

14. Усні звернення, що надійшли до Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області з урядової «гарячої лінії», обласної «гарячої» телефонної лінії через комунальну установу «Запорізький обласний контактний центр» Запорізької обласної ради, «прямого» телефонного зв'язку та Телефонної лінії Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області, розглядаються протягом 15 календарних днів з моменту їх реєстрації.

15. Усні звернення, які отримані за допомогою засобів телефонного

зв'язку, направлені на розгляд до Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області вищими державними органами та поставлені ними на контроль, розглядаються у межах термінів, передбачених дорученнями керівників вищих державних органів.

16. Усі інші усні звернення розглядаються у межах термінів, що передбачені чинним законодавством України.

17. Голова Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області здійснює первинний розгляд та накладає резолюції за усними зверненнями, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку від категорій громадян, які згідно з чинним законодавством має розглядати виключно керівник органу влади та звернень, що надійшли від вищих державних органів та поставлені ними на контроль.

18. Первинний розгляд усних звернень, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, здійснює керівник апарату Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області за виключенням звернень, що згідно з чинним законодавством розглядає виключно голова Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області, та звернень, що надійшли від вищих державних органів та поставлені ними на контроль.

19. Накладання резолюцій за усними зверненнями, які отримані за допомогою засобів телефонного зв'язку, здійснюють голова, перший заступник, заступник голови, керівник апарату Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області у межах затвердженого розподілу обов'язків.

20. У разі відсутності відповідного керівника Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області звернення, що належить до його компетенції, розглядає керівник, що заміщує його згідно із розпорядженням голови Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області про розподіл обов'язків між головою, першим заступником, заступником та керівником апарату Пологівської районної державної адміністрації Запорізької

області.

21. Перший заступник, заступник голови, керівник апарату Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області у межах затвердженого розподілу обов'язків підписують листи щодо направлення звернень відповідно до частини третьої статті 7 Закону України «Про звернення громадян» до відповідних органів або посадових осіб.

22. Голова Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області підписує резолюцію щодо розгляду звернення відповідним заступником голови Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області (згідно з розподілом обов'язків), який своєю резолюцією визначає безпосередніх виконавців. Розгляд звернення керівництвом Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області здійснюється протягом трьох календарних днів з дня отримання звернення. Протягом робочого дня звернення передається виконавцям.

Безпосередній виконавець за зверненням протягом двох робочих днів з дня отримання звернення на виконання може, у разі потреби, звернутися до відповідного керівника, що підписав резолюцію щодо її зміни або доповнення.

23. Розгляд усних звернень, що надійшли за допомогою телефонного зв'язку, структурними підрозділами Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області – безпосередніми виконавцями за зверненнями, згідно з резолюціями керівництва Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області, здійснюється відповідно до Порядку розгляду письмових звернень громадян у Пологівській районній державній адміністрації Запорізької області, затвердженого цим розпорядженням.

Керівник апарату Пологівської
районної державної адміністрації
Запорізької області

І. БРАЖЕНКО