

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови
районної державної
адміністрації

09 листопада 2015 року № 348

Зареєстровано в Пологівському
районному управлінні юстиції
12 листопада 2015 року № 4/340

ПОРЯДОК

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

I. Загальні положення

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 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:

1) Урядової гарячої лінії через Запорізьку обласну державну

адміністрацію;

- 2) гарячих телефонних ліній керівників вищих органів влади;
- 3) Гарячої телефонної лінії Запорізької обласної державної адміністрації;
- 4) «прямого» телефонного зв'язку із громадянами голови Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області;
- 5) телефонної лінії для подання усних звернень громадянами до Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області;
- 6) 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, що визначені у цьому Порядку.

II. «Прямий» телефонний зв'язок із громадянами голови Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області

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

2. «Прямий» телефонний зв'язок із громадянами голови Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області триває протягом однієї години з 9:00 до 10:00. Ведеться облік усіх усних звернень громадян, які надходять у ході проведення «прямого» телефонного зв'язку.

3. 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 –

Відділ).

4. Відділ:

1) 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;

2) не пізніше ніж за 5 календарних днів подає головному спеціалісту райдержадміністрації з інформаційного забезпечення відділу кадрової роботи апарату Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області та до районних засобів масової інформації оголошення про проведення наступного «прямого» телефонного зв'язку із громадянами голови Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області для його подальшого оприлюднення;

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

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

III. Телефонна лінія для подання усних звернень громадянами до Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області (далі – Телефонна лінія)

1. Телефонна лінія є спеціальним постійно діючим засобом телекомунікації для забезпечення можливості подання усних звернень громадянами до райдержадміністрації та отримання ними консультацій у телефонному режимі.

2. 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 райдержадміністрацією.

3. Дзвінки на Телефонну лінію приймаються за номером: (06165) 2-23-97 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.

4. Функціонування Телефонної лінії (прийом дзвінків, реєстрацію, розсилку звернень на розгляд безпосереднім виконавцям за зверненнями, контроль термінів розгляду) забезпечує загальний відділ апарату Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області.

5. Керівник або головні спеціалісти загального відділу апарату Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області надають оперативну консультацію громадянину, якщо він звертається з питанням, яке її потребує, щодо компетенції певних органів влади або їх структурних підрозділів, їх місце знаходження або контактних телефонів.

У разі, якщо громадянин звертається із усним зверненням, воно фіксується у реєстраційно-контрольній картці та заноситься до електронної бази даних.

IV. Розгляд усних звернень громадян, що надійшли за допомогою телефонного зв'язку

1. Усні звернення, які отримані за допомогою засобів телефонного зв'язку, направлені на розгляд до Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області з Урядової гарячої лінії, Гарячої телефонної лінії Запорізької обласної державної адміністрації, вищими органами влади та

поставлені ними на контроль, розглядаються у межах термінів, передбачених дорученнями керівників вищих органів влади.

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

3. 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.

4. Первинний розгляд та накладання резолюції за усними зверненнями, 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 органів влади та поставлені ними на контроль.

5. Первинний розгляд та накладання резолюції за усними зверненнями, які отримані за допомогою засобів телефонного зв'язку, направлені на розгляд до Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області вищими органами влади та поставлені ними на контроль, здійснюють перший заступник голови, заступник голови, керівник апарату Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області у межах затвердженого розподілу обов'язків.

6. У разі відсутності голови Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області звернення, що відносяться до його компетенції, розглядає перший заступник голови Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області, або особа, яка виконує його

обов'язки.

7. Перший заступник голови, 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.

8. Розгляд усних звернень, що надійшли за допомогою телефонного зв'язку, структурними підрозділами райдержадміністрації – 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 розпорядженням голови Пологівської районної державної адміністрації від 04 жовтня 2011 року № 382, зареєстрованого у Пологівському районному управлінні юстиції Запорізької області 13 жовтня 2011 року за № 5/309, з урахуванням термінів розгляду передбачених цим Порядком.

9. Проекти відповідей заявникам про результати розгляду усних звернень громадян, що надійшли з Телефонної лінії для подання усних звернень громадянами до Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області надаються структурними підрозділами райдержадміністрації - безпосередніми виконавцями, до загального відділу апарату Пологівської районної державної адміністрації в паперовому та в електронному вигляді.

Керівник апарату
райдержадміністрації

І.В.Браженко

Начальник загального відділу
апарату райдержадміністрації

В.П.Осадча