



УКРАЇНА

КАЛУСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

від 04.10.2018

м. Калуш

№ 387

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

Зареєстровано в Головному територіальному  
управлінні юстиції в Івано-Франківській області

«17» жовтня 2018 р. за № 66/1519

Уповноважена особа органу державної  
реєстрації

*С. Мухомор*  
(підпис)

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» та розпорядження облдержадміністрації від 27.10.2017р. № 636 «Про затвердження Положення про «гарячу» телефонну лінію обласної державної адміністрації та Положення про телефон довіри обласної державної адміністрації», з метою оперативного реагування на звернення громадян і вирішення порушених ними питань:

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

2. Начальнику відділу документообігу та контролю апарату районної державної адміністрації (О.Дзіворонюк):

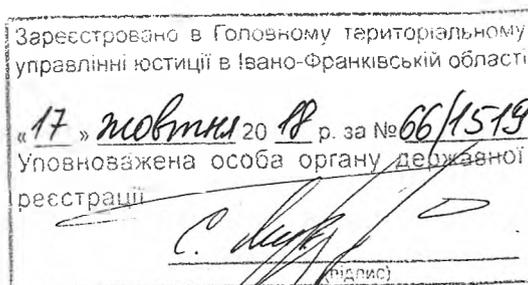
2.1. Забезпечувати функціонування «гарячої» телефонної лінії районної державної адміністрації відповідно до Положення про неї.

2.2. Інформувати населення району про функціонування в районній державній адміністрації «гарячої» телефонної лінії.

2.3. Здійснювати подання узагальненої інформації керівництву райдержадміністрації щодо розгляду звернень громадян, які надійшли на «гарячу» телефонну лінію районної державної адміністрації.

3. Юридичному відділу апарату районної державної адміністрації (Н.Середюк) подати дане розпорядження на державну реєстрацію до Головного

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
**розпорядження**  
**райдержадміністрації**  
від 04.10.2018 № 384



**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 з питань звернень громадян відділу 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 6-52-06.

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».

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

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

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 р. № 348;

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

**Начальник відділу  
документообігу та контролю  
апарату райдержадміністрації**



**О.В.Дзіворонюк**

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

КАЛУСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

"Гаряча" телефонна лінія

Заявник \_\_\_\_\_  
(прізвище, ім'я, по батькові)

Категорія  
(соціальний стан) \_\_\_\_\_

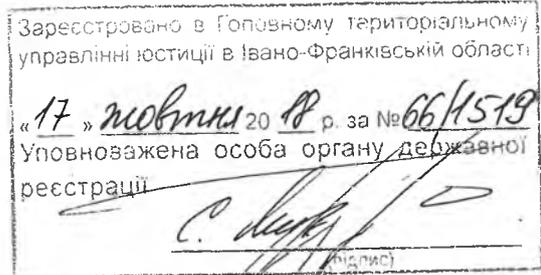
Адреса заявника, \_\_\_\_\_  
телефон \_\_\_\_\_

Питання \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Резолюція  
(хто розглянув, виконавець, зміст завдання)  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

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

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
**розпорядження**  
**райдержадміністрації**  
від 04.10.2018 № 384



**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 з питань звернень громадян відділу 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 6-52-06.

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».

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

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

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 р. № 348;

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

Начальник відділу  
документообігу та контролю  
апарату райдержадміністрації



О.В.Дзіворонюк