



У К Р А Ї Н А
ПРИМОРСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
Р О З П О Р Я Д Ж Е Н Н Я
голови районної державної адміністрації

№ _____

Про затвердження Порядку опрацювання усних звернень громадян, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, в Приморській районній державній адміністрації

Керуючись статтею 25 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», Законом України «Про звернення громадян», з метою забезпечення механізму опрацювання усних звернень громадян, які подаються до Приморської районної державної адміністрації Запорізької області за допомогою засобів телефонного зв'язку:

1. Затвердити Порядок опрацювання усних звернень громадян, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, у Приморській районній державній адміністрації Запорізької області (додається).

2. Визначити номер телефону (06137) 7-45-73, за яким прийматимуться усні звернення громадян до Приморської районної державної адміністрації Запорізької області.

3. Рекомендувати органам місцевого самоврядування Приморського району Запорізької області розглянути питання про розробку та затвердження

порядків опрацювання усних звернень громадян, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку.

4. Відповідальним за інформаційне наповнення та оновлення веб – сайту Приморської районної державної адміністрації Запорізької області до 29 жовтня 2015 року розмістити на офіційному веб-сайті Приморської районної державної адміністрації Запорізької області інформацію про номер телефонного зв'язку, за якими прийматимуться усні звернення громадян у Приморській районній державній адміністрації Запорізької області.

5. Загальному відділу апарату Приморської районної державної адміністрації Запорізької області до 30 жовтня 2015 року проінформувати голову Приморської районної державної адміністрації Запорізької області про результати виконання цього розпорядження.

6. Розпорядження набирає чинності з 28 жовтня 2015 року але не раніше дня його оприлюднення.

7. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на керівника апарату Приморської районної державної адміністрації Бредихіну Л.В. .

Голова Приморської районної
державної адміністрації

С.А. Белічев

Проект вносить:

начальник загального відділу апарату

Приморської районної державної адміністрації

Запорізької області

О.В. Кір'янова

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови

Приморської районної державної
адміністрації

№ _____

ПОРЯДОК

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

I. Загальні положення

1.1. Порядок опрацювання усних звернень громадян, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку в Приморській районній державній адміністрації Запорізької області (далі – Порядок) регламентує механізми надходження та опрацювання в Приморській районній державній адміністрації усних звернень громадян, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, порядок взаємодії структурних підрозділів Приморської районної державної адміністрації, територіальних органів центральних органів виконавчої влади, установ та організацій із забезпечення оперативного розгляду таких звернень.

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

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) гарячих телефонних ліній спілкування із громадянами голови Запорізької обласної державної адміністрації та його заступників;
- 5) гарячих телефонних ліній спілкування із громадянами голови Приморської районної державної адміністрації та його заступників
- 6) інших органів влади відповідно до частини третьої статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

1.3. Усні звернення громадян за допомогою засобів телефонного зв'язку подаються до Приморської районної державної адміністрації виключно за телефонним номером та у спосіб, що визначені у цьому Порядку.

II. Гаряча телефонна лінія Приморської районної державної адміністрації

1. Гаряча телефонна лінія Приморської районної державної адміністрації є спеціальним постійно діючим засобом телекомунікації для забезпечення можливості подання усних звернень громадянами до Приморської районної державної адміністрації та отримання ними консультацій у телефонному режимі.

2. Гаряча телефонна лінія Приморської районної державної адміністрації 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 Приморською районною

державною адміністрацією.

3. Дзвінки на Гарячу телефонну лінію Приморської районної державної адміністрації приймаються за номером: 0 (6137) 7-45-73 протягом робочого часу Приморської районної державної адміністрації з перервою на обід з 12-00 до 12-45. Гаряча телефонна лінія Приморської районної державної адміністрації не працює у дні офіційних державних свят та дні, що визначаються вихідними відповідно до чинного законодавства України.

Дзвінок відбувається за рахунок приймаючої сторони. Дзвінки записуються на електронний носій та зберігаються протягом трьох місяців з дня отримання дзвінка.

4. Функціонування Гарячої телефонної лінії Приморської районної державної адміністрації: прийом дзвінків, реєстрацію та первинне опрацювання звернень, розсилку звернень на розгляд безпосереднім виконавцям за зверненнями, контроль термінів розгляду, контроль результатів розгляду, захист персональних даних громадян, що звертаються на Гарячу телефонну лінію Приморської районної державної адміністрації, забезпечує загальний відділ апарату Приморської районної державної адміністрації.

5. Дзвінки приймаються працівниками загального відділу апарату Приморської районної державної адміністрації у порядку автоматичної черги. Прийом дзвінка працівник загального відділу апарату Приморської районної державної адміністрації у обов'язковому порядку розпочинає з привітання та представлення.

6. Працівник загального відділу апарату Приморської районної державної адміністрації надає оперативну консультацію громадянину, якщо він звертається з питанням, яке потребує оперативної консультації, щодо компетенції певних органів влади або їх структурних підрозділів, їх місце

знаходження або контактних телефонів. У разі, якщо громадянин звертається із усним зверненням, працівник загального відділу апарату Приморської районної державної адміністрації реєструє відповідне звернення в електронній базі даних.

Працівник загального відділу апарату Приморської районної державної адміністрації отримує згоду громадянина на опрацювання його персональних даних у ході розгляду його звернення, відповідно до Закону України «Про захист персональних даних».

III. Гарячі телефонні лінії спілкування із громадянами голови Приморської районної державної адміністрації та його заступників

1. Голова, перший заступник, заступник голови та керівник апарату Приморської районної державної адміністрації один раз на квартал за окремо затвердженим графіком проводять гарячі телефонні лінії спілкування із громадянами.

2. Гарячі телефонні лінії спілкування із громадянами голови Приморської районної державної адміністрації, його заступників та керівника апарату районної державної адміністрації тривають протягом однієї години. Усні звернення громадян, які надходять у ході проведення гарячої телефонної лінії, записуються на електронні носії.

3. Організацію проведення та опрацювання результатів гарячих телефонних ліній спілкування із громадянами голови Приморської районної державної адміністрації його заступників та керівника апарату районної державної адміністрації забезпечує загальний відділ апарату Приморської районної державної адміністрації (далі – Відділ).

4. Відділ:

1) щокварталу готує та подає на затвердження голові Приморської районної державної адміністрації проекти графіків проведення гарячих телефонних ліній спілкування із громадянами голови Приморської районної державної адміністрації, його заступників та керівника апарату районної державної адміністрації;

2) не пізніше ніж за 5 календарних днів подає оголошення про проведення наступної гарячої телефонної лінії спілкування із громадянами голови Приморської районної державної адміністрації, його заступників та керівника апарату районної державної адміністрації на веб-сайт райдержадміністрації та у засоби масової інформації;

3) за необхідністю забезпечує запрошення для участі у гарячих телефонних лініях спілкування із громадянами голови Приморської районної державної адміністрації, його заступників та керівника апарату районної державної адміністрації відповідних керівників структурних підрозділів Приморської районної державної адміністрації та керівників територіальних органів центральних органів виконавчої влади, установ та організацій;

4) забезпечує протоколювання усних звернень громадян, що були подані на гарячій телефонній лінії спілкування із громадянами голови Приморської районної державної адміністрації, його заступників та керівника апарату районної державної адміністрації, їх подальшу реєстрацію в підсистемі «Звернення громадян» електронної автоматизованої системи документообігу «Optima WorkFlow» та організацію розгляду таких звернень.

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

1. Усні звернення, що надійшли до Приморської районної державної адміністрації з Урядової гарячої лінії та Гарячої телефонної лінії Запорізької обласної державної адміністрації, Гарячої телефонної лінії Приморської

районної державної адміністрації розглядаються протягом 15 календарних днів з моменту їх реєстрації.

2. Усні звернення, які отримані за допомогою засобів телефонного зв'язку, направлені на розгляд до Приморської районної державної адміністрації вищими органами влади та поставлені ними на контроль, розглядаються у межах термінів, передбачених дорученнями керівників вищих органів влади.

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

4. Голова Приморської районної державної адміністрації 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.

5. Первинний розгляд та накладання резолюції за усними зверненнями, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, здійснює перший заступник голови Приморської районної державної адміністрації за виключенням звернень, що згідно з чинним законодавством розглядає виключно голова Приморської районної державної адміністрації, та звернень, що надійшли від вищих органів влади та поставлені ними на контроль.

6. У разі відсутності голови Приморської районної державної адміністрації звернення, що відносяться до його компетенції, розглядає керівник, що заміщує його згідно із розпорядженням голови Приморської районної державної адміністрації про розподіл обов'язків між головою, першим заступником, заступником голови, керівником апарату Приморської

районної державної адміністрації.

7. Перший заступник, заступник голови, керівник апарату Приморської районної державної адміністрації 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 Приморської районної державної адміністрації – безпосередніми виконавцями за зверненнями, згідно з резолюціями керівництва Приморської районної державної адміністрації, здійснюється відповідно до Порядку розгляду письмових звернень громадян у Приморській районній державній адміністрації, затвердженого розпорядженням голови Приморської районної державної адміністрації від 28 вересня 2011 року № 527, зареєстровано в Приморському районному управлінні юстиції Запорізької області 07 жовтня 2011 року за № 8/263, з урахуванням термінів розгляду передбачених цим Порядком.

9. Інформація про результати розгляду усних звернень громадян, що надійшли з Гарячої телефонної лінії Запорізької обласної державної адміністрації надається структурними підрозділами Приморської районної державної адміністрації – безпосередніми виконавцями за зверненнями до Запорізького обласного контактного центру разом з копією листа, яким поінформовано заявника, в електронному вигляді.

Керівник апарату
районної державної адміністрації

Л.В. Бредихіна