



УКРАЇНА

ІВАНО-ФРАНКІВСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

від 27.10.2017

м.Івано-Франківськ

№ 636

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

Зареєстровано в Головному територіальному управлінні юстиції в Івано-Франківській області
« 08 » листопада 20 <u>17</u> р. за № <u>86/1418</u>
Уповноважена особа органу державної реєстрації
 (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», з метою оперативного реагування на звернення громадян і вирішення порушених ними питань:

1. Затвердити:

Положення про «гарячу» телефонну лінію обласної державної адміністрації (додається);

Положення про телефон довіри обласної державної адміністрації (додається).

2. Відділу роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації (Л. Балкова):

2.1. Забезпечити функціонування «гарячої» телефонної лінії та телефону довіри обласної державної адміністрації відповідно до Положень про них.

2.2. Інформувати населення області про функціонування в обласній державній адміністрації «гарячої» телефонної лінії та телефону довіри.

2.3. Забезпечити подання узагальненої інформації керівництву облдержадміністрації щодо розгляду звернень громадян, які надійшли на «гарячу» телефонну лінію та телефон довіри обласної державної адміністрації.

3. Головам районних державних адміністрацій:

3.1. Забезпечити функціонування «гарячої» телефонної лінії та телефону довіри в районних державних адміністраціях.

3.2. Щоквартально інформувати облдержадміністрацію про роботу «гарячої» телефонної лінії та телефону довіри.

4. Рекомендувати міським головам міст обласного значення, головам об'єднаних територіальних громад забезпечити виконання пункту 3 цього розпорядження.

5. Розпорядження набирає чинності після державної реєстрації в Головному територіальному управлінні юстиції в Івано-Франківській області, з дня його опублікування.

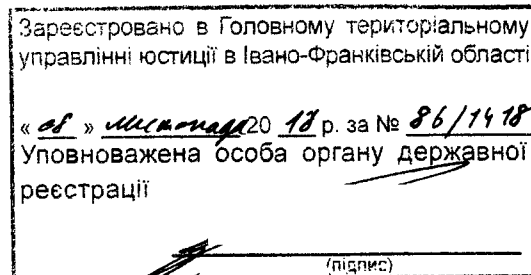
6. Координацію роботи та узагальнення інформації щодо виконання розпорядження покласти на головного відповідального виконавця – відділ роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації (Л. Балкова).

7. Контроль за виконанням розпорядження покласти на керівника апарату облдержадміністрації Р. Маланія.

**Голова обласної
державної адміністрації**

Олег Гончарук

ЗАТВЕРДЖЕНО
розпорядження
облдержадміністрації
від 27.10.2017 № 636



Положення
про «гарячу» телефонну лінію
обласної державної адміністрації

1. «Гаряча» телефонна лінія обласної 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 області.

2. Прийом та реєстрація звернень, що надходять на «гарячу» телефонну лінію, здійснюються головним спеціалістом відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації 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 55-18-68.

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 обласної 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 облдержадміністрації, 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 року № 348.

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

**Начальник відділу роботи із
зверненнями громадян апарату
обласної державної адміністрації**

Людмила Балкова

Додаток
до Положення про «гарячу» телефонну
лінію обласної державної адміністрації
(пункт 6)

ІВАНО – ФРАНКІВСЬКА ОБЛАСНА 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
облдержадміністрації
від 27.10.2017 № 636

Зареєстровано в Головному територіальному управлінні юстиції в Івано-Франківській області
« <u>08</u> » <u>листопада</u> 20 <u>17</u> р. за № <u>87/1419</u>
Уповноважена особа органу державної реєстрації
 (підпис)

Положення
про телефон довіри
обласної державної адміністрації
телефо

1. Телефон довіри обласної державної адміністрації створений 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 області щодо неправомірних дій, порушень чинного законодавства посадовими особами органів виконавчої влади з питань, що належать до повноважень обласної державної адміністрації.

2. Прийом та реєстрація звернень, що надходять на телефон довіри, здійснюються головним спеціалістом відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації відповідно до посадових обов'язків.

3. Телефон довіри працює щоденно, крім вихідних та святкових днів: понеділок - четвер з 8:00 до 17:15 години, у п'ятницю - з 8:00 до 16:00 години за номером 55-26-88.

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 облдержадміністрації.

6. Відповідно до доручення голови облдержадміністрації, звернення громадян, що надходять на телефон довіри, можуть надсилатися

структурним підрозділам облдержадміністрації, райдержадміністраціям, виконавчим комітетам міських рад, територіальним підрозділам центральних органів виконавчої влади, підприємствам, установам, організаціям області 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 обласної державної адміністрації:

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 облдержадміністрації, 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 року № 348.

щоквартально готує узагальнену інформацію щодо звернень громадян на телефон довіри;

у разі надходження звернень громадян про виникнення надзвичайної ситуації невідкладно інформує голову обласної державної адміністрації.

**Начальник відділу роботи із
зверненнями громадян апарату
обласної державної адміністрації**

Людмила Балкова

Додаток
до Положення про телефон довіри
обласної державної адміністрації
(пункт 7)

ІВАНО – ФРАНКІВСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

Телефон довіри

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)

