



**УКРАЇНА**  
**ОДЕСЬКА ОБЛАСТЬ**  
**РОЗДІЛЬНЯНСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ**  
**РОЗПОРЯДЖЕННЯ**

13 березня 2017 року

№125/А-2017

Зареєстровано в Головному територіальному  
управлінні юстиції в Одеській області  
03 квітня 2017 року за №19/1304

Про затвердження Порядку роботи  
«гарячої» телефонної лінії у Роздільнянській  
районній державній адміністрації Одеської області

Відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» та з метою підвищення ефективності роботи районної державної адміністрації із зверненнями громадян, об'єктивного та вчасного їх розгляду згідно з вимогами законодавства України:

1. Затвердити Порядок роботи «гарячої» телефонної лінії у Роздільнянській районній державній адміністрації Одеської області, що додається.

2. Відділу загального діловодства та контролю апарату Роздільнянської

районної державної адміністрації Одеської області забезпечити організацію та функціонування «гарячої» телефонної лінії в Роздільнянській районній державній адміністрації Одеської області.

3. Головному спеціалісту-юрисконсульту апарату Роздільнянської районної державної адміністрації Одеської області (Кідготко К.А.) подати це розпорядження на державну реєстрацію відповідно до Указу Президента України від 03 жовтня 1992 року № 493 «Про державну реєстрацію нормативно-правових актів міністерств та інших органів виконавчої влади».

4. Розпорядження набирає чинності з дня його офіційного опублікування.

5. Контроль за виконанням розпорядження покласти на керівника апарату Роздільнянської районної державної адміністрації Одеської області.

Виконуючий обов'язки голови  
районної державної адміністрації

Д.О.Цибенко

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Розпорядження виконуючого обов'язки  
голови Роздільнянської районної  
державної адміністрації Одеської області  
13 березня 2017 року № 125/А-2017

**ПОРЯДОК****роботи «гарячої» телефонної лінії****у Роздільнянській районній державній адміністрації Одеської області**

1. Цей Порядок розроблено відповідно до статті 40 Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» з метою підвищення ефективності роботи районної державної адміністрації зі зверненнями громадян, об'єктивного та вчасного їх розгляду згідно з вимогами законодавства України.

2. Посадові особи Роздільнянської районної державної адміністрації Одеської області (далі - районна державна адміністрація), які забезпечують

роботу «гарячої» телефонної лінії, у своїй діяльності керуються Конституцією України, Законами України «Про звернення громадян», «Про державну службу», Указом Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», іншими нормативно-правовими актами та цим Порядком.

3. «Гаряча» телефонна лінія працює в адміністративній будівлі районної державної адміністрації за адресою: м. Роздільна, вул. Незалежності, 9 щодня (крім вихідних та неробочих днів): понеділок - четвер - з 9.00 до 17.00, п'ятниця - з 09.00 до 16.00 (з перервою на обід з 13.00 до 14.00) за телефоном: (04853) 3-28-80.

4. Роботу «гарячої» телефонної лінії забезпечує відділ загального діловодства та контролю апарату районної державної адміністрації (далі - Відділ).

5. Усі звернення громадян, що надійшли на «гарячу» телефонну лінію, реєструються Відділом в день їх надходження у журналі обліку звернень громадян, що надійшли на «гарячу» телефонну лінію (додаток 1).

6. Заявник при зверненні на «гарячу» телефонну лінію повідомляє:  
прізвище, ім'я, по батькові;  
суть порушеного питання, пропозиції, заяви чи скарги;  
поштову адресу та (або) адресу електронної пошти, на яку має бути спрямована відповідь по суті звернення;  
номер телефону.

7. Анонімні повідомлення не реєструються і не розглядаються.

8. Діловодство за зверненнями громадян, що надійшли на «гарячу» телефонну лінію, ведеться 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 квітня 1997 року № 348.

9. Питання, з якими звертається громадянин, за можливості вирішуються під час телефонної розмови.

10. На звернення, які потребують детального вивчення, заповнюється реєстраційна картка телефонного звернення громадянина на «гарячу» телефонну лінію згідно з додатком 2 до цього Порядку, яка передається на розгляд керівництву районної державної адміністрації та відповідно до наданого доручення структурному підрозділу районної державної адміністрації для вирішення по суті.

Строк розгляду звернення не повинен перевищувати строків визначених чинним законодавством.

11. Звернення, що потребують детальнішого вивчення, розглядаються в такому самому порядку, що й письмові звернення, відповідно до Закону України «Про звернення громадян».

12. Звернення громадян, які мають установлені законодавством пільги, розглядаються в першочерговому порядку.

13. Якщо питання, з яким звернувся громадянин, не належить до компетенції районної державної адміністрації, особа, яка здійснює прийом телефонного звернення, пояснює громадянину, до якого державного органу або

органу місцевого самоврядування, підприємства, організації чи установи доцільно звернутися, і за можливості надає адресу, номер телефону.

14. Контроль за вчасним розглядом звернень громадян, що надійшли на «гарячу» телефонну лінію, здійснює Відділ.

15. За результатами роботи зі зверненнями громадян, що надходять на «гарячу» телефонну лінію, Відділ щоквартально готує аналітичну інформацію та подає її на розгляд керівництву районної державної адміністрації.

16. Оприлюднення інформації щодо роботи «гарячої» телефонної лінії забезпечує Відділ шляхом розміщення на веб-сайті районної державної адміністрації.

Керівник апарату  
районної державної адміністрації

О.Я.Головко

Додаток 1  
до Порядку роботи «гарячої»  
телефонної лінії у Роздільнянській  
районній державній адміністрації  
Одеської області  
(пункт 5)

### ЖУРНАЛ

**обліку звернень громадян, що надійшли на «гарячу» телефонну лінію в Роздільнянській  
районній державній адміністрації Одеської області**

| № з/п | Прізвище, ім'я та по батькові | Контактна інформація | Дата реєстрації та номер | Короткий зміст | Відмітка про результат розгляду |
|-------|-------------------------------|----------------------|--------------------------|----------------|---------------------------------|
|       |                               |                      |                          |                |                                 |

---

Додаток 2  
до Порядку роботи «гарячої»  
телефонної лінії у Роздільнянській  
районній державній адміністрації  
Одеської області  
(пункт 10)

| Роздільнянська районна державна адміністрація Одеської області |                                |                                 |                                   |                                   |
|--|--------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| КАРТКА   |                                |                                 |                                   |                                   |
| телефонного звернення громадянина                              |                                |                                 |                                   |                                   |
| на «гарячу» телефонну лінію                                    |                                |                                 |                                   |                                   |
| Прізвище, ім'я та по батькові заявника                         |                                |                                 |                                   |                                   |
| Соціальний стан  |                                |                                 | Категорія                         |                                   |
| Адреса заявника  |                                |                                 |                                   |                                   |
| Контактний телефон, e-mail                                     |                                |                                 |                                   |                                   |
| Вид звернення  |                                |                                 | За ознакою надходження            |                                   |
| Пропозиція <input type="checkbox"/>                            | Заява <input type="checkbox"/> | Скарга <input type="checkbox"/> | Первинне <input type="checkbox"/> | Повторне <input type="checkbox"/> |
| Зміст звернення  |                                |                                 |                                   |                                   |
| Відповідальний структурний підрозділ                           |                                |                                 |                                   |                                   |
| Термін виконання   | Виконано за _____ днів         |                                 |                                   |                                   |
| Наслідки розгляду та відмітка про виконання                    |                                |                                 |                                   |                                   |

|  |                |  |
|--|----------------|--|
| _____ (найменування посади особи, яка здійснювала розгляд звернення) | _____ (підпис) | _____ (ініціали (ініціал імені), прізвище) |
|--|----------------|--|