



КРИВОРІЗЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

ГОЛОВИ РАЙОННОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ

23.04.2021

м. Кривий Ріг

№ P-237/0/56-21

Про організацію роботи
"Гарячої телефонної лінії" в
Криворізькій райдержадміністрації

Керуючись Конституцією України, законами України "Про місцеві державні адміністрації", "Про звернення громадян", на виконання вимог Указу Президента України від 07 лютого 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 забезпечення реалізації та гарантування закріпленого Конституцією України права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування:

1. Продовжити в райдержадміністрації роботу "Гарячої телефонної лінії райдержадміністрації" (далі – Гаряча телефонна лінія).

Визначити режим роботи Гарячої телефонної лінії у робочі дні з понеділка по четвер включно з 08.00 до 17.00 (у період карантину з 08.00 до 16.00) та у п'ятницю з 08.00 до 15.45 (у період карантину з 08.00 до 14.45) за номером телефону 068-301-48-81.

2. Заступникам голови райдержадміністрації, відповідно до розподілу функціональних повноважень, тримати на особистому контролі розгляд питань, піднятих у зверненнях громадян на Гарячу телефонну лінію.

3. Керівникам структурних підрозділів райдержадміністрації, рекомендувати: міським, селищним та сільським головам району, керівникам територіальних підрозділів центральних органів виконавчої влади, керівникам підприємств, установ, організацій розташованих на території району забезпечити чітку взаємодію та оперативне (протягом 5 робочих днів) надання інформації по суті звернення, відповідно до рекомендацій, що додаються.



4. Начальнику відділу розгляду звернень громадян апарату райдержадміністрації Борисовій Н.М. забезпечити щомісячний аналіз звернень громадян, що надходять на Гарячу телефонну лінію, а також стан виконання відповідних доручень за наслідками розгляду таких звернень та інформувати голову райдержадміністрації.

5. Визнати таким, що втратило чинність розпорядження голови райдержадміністрації від 14 грудня 2018 року № Р-596/0/56-18 "Про організацію та проведення гарячої телефонної лінії в Криворізькій райдержадміністрації".

6. Координацію роботи щодо виконання цього розпорядження покласти на начальника відділу розгляду звернень громадян апарату райдержадміністрації Борисову Н.М., контроль на в.о. керівника апарату райдержадміністрації Павлову О. В.

Голова райдержадміністрації



Євген СИТНИЧЕНКО



Додаток
до розпорядження голови
райдержадміністрації
23.04.2021 № Р-237/0/56-21

РЕКОМЕНДАЦІЇ
щодо розгляду звернень, що надходять на
Гарячу телефонну лінію райдержадміністрації

1. Метою цих рекомендацій є організація розгляду структурними підрозділами райдержадміністрації, органами місцевого самоврядування, територіальними підрозділами міністерств та інших центральних органів виконавчої влади, керівниками підприємств, установ, організацій розташованих на території району звернень, що надходять на Гарячу телефонну лінію райдержадміністрації (далі - Гаряча телефонна лінія) для забезпечення оперативного реагування на них.

2. Телефонні дзвінки реєструються спеціалістами відділу розгляду звернень громадян апарату райдержадміністрації на реєстраційних картках та в електронній базі обліку звернень у день звернення.

3. Питання, з якими звертаються громадяни, за можливістю вирішуються спеціалістами відділу розгляду звернень громадян апарату райдержадміністрації під час телефонного дзвінка (про що робиться відповідний запис у реєстраційній картці звернення заявника та ставиться підпис). У разі якщо під час розмови з'ясовується, що питання потребує детального опрацювання, картка звернення направляється за належністю до органів місцевого самоврядування, територіальних органів міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, до повноважень яких належить розгляд порушеного у зверненні питання та, у разі необхідності, до відділу з правової роботи апарату райдержадміністрації.

У разі якщо питання, порушене у зверненні, стосується повноважень райдержадміністрації, воно направляється до відповідних структурних підрозділів райдержадміністрації.

4. Відповідь на звернення, що надійшло до Гарячої телефонної лінії райдержадміністрації, надається у строк не більше ніж 14 днів.

5. Структурні підрозділи райдержадміністрації, органи місцевого самоврядування, територіальні підрозділи міністерств, інших центральних органів виконавчої влади вживають заходів щодо:

1) позитивного вирішення питань, порушених у зверненнях, що надійшли до Гарячої телефонної лінії райдержадміністрації;

- 2) належної якості розгляду звернень, своєчасного надання відповідей на порушені у зверненнях питання;
- 3) інформування у письмовому вигляді відділу розгляду звернень громадян апарату райдержадміністрації про результати розгляду звернення з наданням копії відповіді заявнику.
6. Відділ розгляду звернень громадян апарату райдержадміністрації здійснює постійний моніторинг звернень, що надходять на Гарячу телефонну лінію райдержадміністрації, аналізує результати їх розгляду відповідними структурними підрозділами райдержадміністрації, територіальними підрозділами міністерств, іншими центральними органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування та надає аналітичні матеріали голові райдержадміністрації.
7. Спеціалісти відділу розгляду звернень громадян апарату райдержадміністрації інформують осіб, що звернулися на Гарячу телефонну лінію райдержадміністрації письмово або у телефонному режимі (про що робиться відповідний запис у реєстраційній картці звернення заявника).

Начальник відділу розгляду
звернень громадян апарату
райдержадміністрації



Наталія БОРИСОВА