

„Затверджено”  
розпорядженням голови  
райдержадміністрації  
від 17.09 2013р.  
№ 107

**Положення  
про „гарячу” телефонну лінію  
при районній державній адміністрації**

1. „Гаряча” телефонна лінія при районній державній адміністрації створена 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 жителів району, вирішення їх пропозицій, заяв і скарг.

2. У своїй діяльності керується Конституцією України, Законом України "Про звернення громадян", Указом 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", іншими нормативно-правовими актами та цим Положенням.

3. Прийом телефонних дзвінків на "гарячу" телефонну лінію проводиться в робочі дні з 8.00 до 17.15 год., в п'ятницю -- з 8.00 до 16.00 год. за телефоном 2-45-18.

Відповідальним працівником за функціонування "гарячої" телефонної лінії в районній державній адміністрації призначається головний спеціаліст сектору роботи із зверненнями громадян та доступу до публічної інформації апарату райдержадміністрації.

4. Усі звернення громадян, що надійшли на „гарячу” телефонну лінію, реєструються у день їх надходжень в журналі реєстрації звернень громадян ("гаряча" телефонна лінія) та реєстраційно-контрольних картках відповідної форми..

Діловодство за зверненнями громадян, що надійшли через „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 14.04.1997 року № 348.

5.Звернення, в яких порушено питання інформативного, довідкового та консультативного характеру, а також ті, які не потребують додаткового вивчення, розглядаються і вирішуються невідкладно.

6.Звернення, що потребують більш детального вивчення, виділення коштів, матеріальних та людських ресурсів, розглядаються у тому ж порядку, що й письмове звернення (або звернення, висловлене на особистому прийомі громадян) відповідно до Закону України „Про звернення громадян”.

7.Відповідальний працівник за функціонування "гарячої" телефонної лінії при районній державній адміністрації:

- здійснює контроль за реєстрацією та проходженням звернень, дотриманням строків їх розгляду;
- співпрацює із засобами масової інформації з питань діяльності "гарячої" телефонної лінії;
- готує аналітичні матеріали з питань роботи "гарячої" телефонної лінії;
- у разі виникнення надзвичайних ситуацій, відповідно до Класифікаційних ознак надзвичайних ситуацій, затверджених наказом Міністерства України з питань надзвичайних ситуацій та у справах захисту населення від наслідків Чорнобильської катастрофи від 22.04.2003 року № 119 невідкладно інформує про це керівництво районної державної адміністрації.