



УКРАЇНА

РОЗПОРЯДЖЕННЯ
ГОЛОВИ ГОЛОВАНІВСЬКОЇ РАЙОННОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ
КІРОВОГРАДСЬКОЇ ОБЛАСТІ

від «13» березня 2012 року

№ 98-р

смт Голованівськ

Про телефонну «гарячу лінію» голови
Голованівської районної державної
адміністрації

На підставі ст.2, 6, 13, 25, 39 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», ст.5 Закону України «Про засади запобігання і протидії корупції», з метою забезпечення постійного зв'язку між керівництвом районної державної адміністрації та громадянином, реалізації його конституційних прав, оперативного реагування районної державної адміністрації та органів місцевого самоврядування на звернення громадян:

1. Створити телефонну «гарячу лінію» голови Голованівської районної державної адміністрації за номером 2-10-74.
2. Затвердити Порядок розгляду звернень громадян, які надходять на телефонну «гарячу лінію» голови Голованівської районної державної адміністрації (додається).
3. Керівникам структурних підрозділів райдержадміністрації, територіальних органів міністерств, інших центральних органів виконавчої влади в районі, рекомендувати головам сільських, селищних рад забезпечити належне реагування на звернення громадян, вжиття конкретних заходів щодо вирішення порушених громадянами питань.
4. Обов'язки щодо забезпечення роботи «гарячої лінії» голови Голованівської районної державної адміністрації покласти на Подолян Ірину Миколаївну, головного спеціаліста начальника загального відділу апарату районної державної адміністрації.

5. Сектору з питань внутрішньої політики, зв'язків з громадськістю та у справах преси і інформації апарату районної державної адміністрації забезпечити широке висвітлення інформації про створення телефонної «гарячої лінії» голови Голованівської районної державної адміністрації та у подальшому її роботи.

6. Контроль за виконанням даного розпорядження залишаю за собою.

**Керівник апарату районної
державної адміністрації**

О.РИБАК

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови
Голованівської районної державної
адміністрації
13 березня 2012 № 98-р

ПОРЯДОК

розгляду звернень громадян, які надходять на
телефонну «гарячу лінію» голови Голованівської
районної державної адміністрації

1. Цей Порядок визначає механізм взаємодії загального відділу апарату районної державної адміністрації (далі – відділ) та структурних підрозділів райдержадміністрації, територіальних органів міністерств і відомств України, органів місцевого самоврядування із забезпечення оперативного розгляду звернень громадян, що надходять на телефонну «гарячу лінію» голови Голованівської районної державної адміністрації (далі – «гаряча лінія»).

2. Структурні підрозділи районної державної адміністрації, територіальні органи міністерств і відомств України в районі та органи місцевого самоврядування спрямовують свою діяльність на забезпечення оперативного розгляду звернень, що надійшли на телефонну «гаряча лінія» (далі – звернення), та вжиття заходів для вирішення порушених у них питань і задоволення законних прав та інтересів заявників.

3. Спеціаліст відділу, який забезпечує роботу «гарячої лінії» (далі – спеціаліст відділу) приймає і реєструє звернення, розподіляє відповідно до функціональних повноважень керівництва райдержадміністрації та передає їм на розгляд у день реєстрації, здійснює моніторинг їх розгляду. З цією метою у відділі створена і діє електронна база даних звернень (далі – база даних).

4. На звернення заводиться електронна реєстраційна картка, в якій зазначається прізвище, ім'я, по-батькові заявника, контактний телефон, адреса, викладається суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, прохання чи вимоги. Кожному зверненню надається індивідуальний номер.

5. У разі, коли заявник не називає своє прізвище, ім'я, по-батькові або не надає інші відомості, звернення реєструється як анонімне і надається заступнику голови районної державної адміністрації, який самостійно визначає доцільність його розгляду.

6. Звернення з резолюцією керівництва районної державної адміністрації щодо його розгляду повертається до спеціаліста не пізніше ніж на другий день з моменту його реєстрації.

7. Звернення з резолюцією пересилається спеціалістом виконавцям, зазначеним у резолюції, факсом або на електронну адресу.

8. За результатами розгляду звернення особами, яким було доручено його розгляд, готується проект відповіді за підписом голови районної державної адміністрації або його заступників, якими надавалося відповідне доручення. Зазначені відповіді надсилаються заявнику через загальний відділ апарату районної державної адміністрації.

Голова, заступники голови районної державної адміністрації можуть доручити керівникам структурних підрозділів райдержадміністрації, територіальних органів міністерств і відомств України, органів місцевого самоврядування та інших органів, до повноважень яких належить вирішення порушених у зверненнях питань, самостійно надати відповідь на звернення (копія листа, яким поінформовано заявника, надається спеціалісту відділу).

Під час підготовки резолюції, в якій дається доручення виконавцям, необхідно зазначити відповідального за узагальнення, який після розгляду звернення надає узагальнену інформацію голові або заступникам голови районної державної адміністрації та готує відповідь заявнику.

9. Відповідальність за несвоєчасне та не в повному обсязі надання інформації несуть керівники структурних підрозділів районної державної адміністрації, територіальних органів міністерств і відомств України та органів місцевого самоврядування, яким давались доручення, у порядку, передбаченому чинним законодавством.

10. Якщо у зверненні містяться питання, що не належать до повноважень районної державної адміністрації, відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян» спеціалістом відділу готується супровідний лист за підписом керівництва райдержадміністрації та в термін не більше трьох днів пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який звернувся.

11. Виконавці забезпечують об'єктивний і вчасний розгляд звернень, перевіряють викладені в них факти, приймають у разі потреби відповідні рішення. Якщо звернення не містить достатніх даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, орган виконавчої влади вживає заходів для отримання додаткової інформації.

12. Звернення, які не потребують додаткового вивчення, розглядаються невідкладно, а ті, що потребують додаткового вивчення, – протягом 7 днів після їх реєстрації.

Якщо у зазначений термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, виконавець звертається із службовою запискою до голови районної державної адміністрації або його заступника, який доручив розгляд звернення, з проханням про перенесення терміну розгляду з обґрунтуванням мотивів. Голова районної державної адміністрації або його заступник встановлює необхідний термін, при цьому загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 30 днів.

13. Інформація про результати розгляду звернення вноситься до бази даних спеціалістом відділу.

14. Якщо заявник повідомив про незадоволення результатами розгляду порушеного ним питання, спеціаліст відділу реєструє повторне звернення та надає керівництву районної державної адміністрації з грифом «повторно».
