



У К Р А І Н А

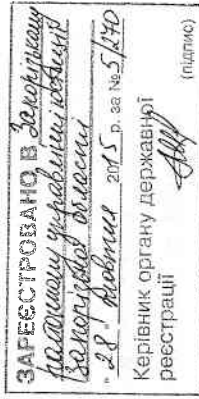
ЗАПОРІЗЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ
голови районної державної адміністрації

доповідь 2012

582

Про затвердження Порядку
опрацювання усних звернень громадян,
що надійшли за допомогою засобів
телефонного зв'язку, в Запорізькій
районній державній адміністрації



Керуючись статтею 25 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», Законом України «Про звернення громадян», з метою забезпечення механізму опрацювання усних звернень громадян, які подаються до Запорізької районної державної адміністрації за допомогою засобів телефонного зв'язку:

1. Затвердити Порядок опрацювання усних звернень громадян, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, в Запорізькій районній державній адміністрації (додається).
2. Розпорядження набирає чинності з моменту його державної реєстрації, але не раніше його офіційного оприлюднення.

3. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на керівника апарату Запорізької районної державної адміністрації Макущенко В.О.

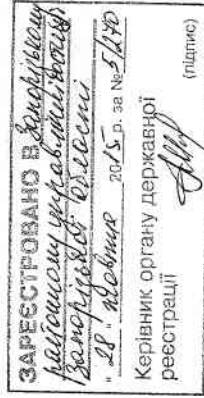
Голова Запорізької районної
державної адміністрації

В.В.Щербина



ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови Запорізької
районної державної адміністрації
№ поб/т.ч. 2015 № 582



ПОРЯДОК

опрацювання усних звернень громадян, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, в Запорізькій районній державній адміністрації

І. Загальні положення

1. Порядок опрацювання усних звернень громадян, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, в Запорізькій районній державній адміністрації (далі – Порядок) регламентує механізми надходження та опрацювання в Запорізькій районній державній адміністрації усних звернень громадян, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, порядок взаємодії структурних підрозділів Запорізької районної державної адміністрації, територіальних органів центральних органів виконавчої влади, сільських та селищних рад, установ та організацій із забезпечення оперативного розгляду таких звернень.

2. Усні звернення громадян за допомогою засобів телефонного зв'язку можуть надходити до Запорізької районної державної адміністрації

3:

2

- 1) Урядової гарячої лінії через Запорізьку обласну державну адміністрацію;
- 2) Гарячої телефонної лінії Запорізької обласної державної адміністрації;
- 3) гарячих телефонних ліній керівників вищих органів влади;
- 4) телефонної лінії Запорізької районної державної адміністрації;
- 5) гарячих телефонних ліній спілкування із громадянами голови Запорізької районної державної адміністрації, його заступників, керівника апарату;
- 6) інших органів влади відповідно до частини третьої статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

3. Усні звернення громадян за допомогою засобів телефонного зв'язку подаються до Запорізької районної державної адміністрації виключно за телефонними номерами та у спосіб, що визначені у цьому Порядку.

II. Телефонна лінія Запорізької районної державної адміністрації

1. Телефонна лінія Запорізької районної державної адміністрації є засобом телекомунікації для забезпечення можливості подання усних звернень громадянами до Запорізької районної державної адміністрації та отримання ними консультацій у телефонному режимі.
2. Телефонна лінія Запорізької районної державної адміністрації не передбачає подання в телефонному режимі запитів щодо надання публічної інформації відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації». Для цього використовуються інші засоби телефонного зв'язку, номери яких оприлюднюються Запорізькою районною державною адміністрацією.

3. Дзвінки на телефонну лінію Запорізької районної державної адміністрації приймаються за номером: (061) 278-50-05 протягом робочого часу Запорізької районної державної адміністрації з перервою на обід (з 12.00 год. до 12.30 год.). Телефонна лінія Запорізької районної державної адміністрації не працює у дні офіційних державних свят та дні, що визначаються вихідними відповідно до чинного законодавства України.

4. Функціонування телефонної лінії Запорізької районної державної адміністрації: прийом дзвінків, реєстрацію та первинне опрацювання звернень, розсилку звернень на розгляд безпосереднім виконавцям за зверненнями, контроль термінів розгляду, контроль результатів розгляду, захист персональних даних громадян, що звертаються на телефонну лінію Запорізької районної державної адміністрації, забезпечує загальний відділ апарату Запорізької районної державної адміністрації.

5. Дзвінки приймаються головним спеціалістом загального відділу апарату Запорізької районної державної адміністрації.

6. Головний спеціаліст загального відділу апарату Запорізької районної державної адміністрації надає оперативну консультацію громадянину, якщо він звертається з питанням, яке потребує оперативної консультації, щодо компетенції певних органів влади або їх структурних підрозділів, їх місце знаходження або контактних телефонів. У разі, якщо громадянин звертається із усним зверненням, головний спеціаліст реєструє відповідне звернення в електронній базі даних.

Головний спеціаліст отримує згоду громадянина на опрацювання його персональних даних у ході розгляду його звернення, відповідно до Закону України «Про захист персональних даних».

III. Гарячі телефонні лінії спілкування із громадянами голови Запорізької районної державної адміністрації, його заступників, керівника апарату

1. Голова, перший заступник, заступник голови, керівник апарату Запорізької районної державної адміністрації один раз на квартал за окремо затвердженим графіком проводять гарячі телефонні лінії спілкування із громадянами.

2. Гарячі телефонні лінії спілкування із громадянами голови, заступників голови, керівника апарату Запорізької районної державної адміністрації тривають з 10 до 11 години.

3. Організацію проведення та опрацювання результатів гарячих телефонних ліній спілкування із громадянами голови, заступників голови, керівника апарату Запорізької районної державної адміністрації забезпечує загальний відділ апарату Запорізької районної державної адміністрації (далі – Відділ).

4. Відділ:

1) покварталу готує та подає на затвердження голові Запорізької районної державної адміністрації проекти графіків проведення гарячих телефонних ліній спілкування із громадянами голови Запорізької районної державної адміністрації, його заступників та керівника апарату;

2) не пізніше ніж за 7 календарних днів подає до редакції районної газети «Червоний промінь» оголошення про проведення наступної гарячої телефонної лінії спілкування із громадянами голови Запорізької районної державної адміністрації, його заступників та керівника апарату;

3) за необхідністю забезпечує запрошення для участі у гарячих телефонних лініях спілкування із громадянами голови Запорізької районної державної адміністрації, його заступників та керівника апарату відповідних керівників структурних підрозділів Запорізької районної державної

адміністрації та керівників територіальних органів центральних органів виконавчої влади, установ та організацій;

4) забезпечує запис усних звернень громадян, що були подані на гарячій телефонній лінії спілкування із громадянами голови Запорізької районної державної адміністрації, його заступників та керівника апарату на електронні носії, їх подальшу реєстрацію в підсистемі «Звернення громадян» електронної автоматизованої системи документообігу «Orbita WorkFlow» та організацію розгляду таких звернень.

IV. Розгляд усних звернень громадян, що надійшли за допомогою телефонного зв'язку

1. Усні звернення, які отримані за допомогою засобів телефонного зв'язку, направлені на розгляд до Запорізької районної державної адміністрації з Урядової гарячої лінії, з Гарячої телефонної лінії Запорізької обласної державної адміністрації, вищими органами влади та поставлені ними на контроль, розглядаються у межах термінів, передбачених дорученнями керівників вищих органів влади.

2. Усі інші усні звернення розглядаються у межах термінів, що передбачені чинним законодавством.

3. Первинний розгляд та накладання резолюції за усними зверненнями, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, здійснює голова Запорізької районної державної адміністрації.

4. Первинний розгляд та накладання резолюції за усними зверненнями, які отримані за допомогою засобів телефонного зв'язку, направлені на розгляд до Запорізької районної державної адміністрації вищими органами влади та поставлені ними на контроль, здійснює голова Запорізької районної державної адміністрації.

5. У разі відсутності голови Запорізької районної державної адміністрації звернення розглядає керівник, що заміщує його згідно із розпорядженням голови Запорізької районної державної адміністрації про розподіл обов'язків між головою, першим заступником, заступником, керівником апарату Запорізької районної державної адміністрації.

6. Розгляд усних звернень, що надійшли за допомогою телефонного зв'язку, структурними підрозділами Запорізької районної державної адміністрації – безпосередніми виконавцями за зверненнями, згідно з резолюціями керівництва Запорізької районної державної адміністрації, здійснюється відповідно до Порядку розгляду письмових звернень громадян у Запорізькій районній державній адміністрації, затвердженого розпорядженням голови Запорізької районної державної адміністрації від 27.09.2011 року № 747, зареєстрованого в Запорізькому районному управлінні юстиції у Запорізькій області 05 жовтня 2011 року за № 5/242 з урахуванням термінів розгляду передбачених цим Порядком.

Керівника апарату Запорізької районної державної адміністрації



В.О.Макупенко