



НОВОРАЙСЬКА СІЛЬСЬКА РАДА
БЕРИСЛАВСЬКОГО РАЙОНУ ХЕРСОНСЬКОЇ ОБЛАСТІ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

28.01.2025

селище Новорайськ

№ 05

Про затвердження Порядку роботи
телефонної «гарячої лінії»
Новорайської сільської військової
адміністрації

Відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян», пункту 1 Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», для консультування та подання звернень громадян, забезпечення їх безперебійного функціонування, керуючись частиною другою статті 10, частинами другою та сьомою статті 15 Закону України «Про правовий режим воєнного стану»:

1. Затвердити Порядок роботи телефонної «гарячої лінії» Новорайської сільської військової адміністрації, що додається.
2. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на керуючого справами (секретаря) виконавчого комітету сільської ради Луценко М.О.

Начальник Новорайської сільської
військової адміністрації



Микола ЧИСТІКОВ

Додаток

до розпорядження начальника
Новорайської сільської
військової адміністрації
від 28.01.2025 № 05

Порядок роботи
телефонної «гарячої лінії»
Новорайської сільської військової адміністрації

I. Загальні положення

1. Порядок роботи телефонної «гарячої лінії» (далі – Порядок) розроблено відповідно до статті 40 Конституції України, 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 створення необхідних умов реалізації конституційного права громадян на звернення, спрощення умов подання звернень, підвищення ефективності роботи Новорайської сільської військової адміністрації та Новорайської сільської ради зі зверненнями громадян, об'єктивного та вчасного розгляду згідно з вимогами законодавства України.

2. Цей Порядок визначає основні вимоги щодо організації роботи телефонної «гарячої лінії» та розгляду звернень, отриманих під час проведення телефонної «гарячої лінії».

II. Проведення телефонної «гарячої лінії»

1. Телефонна «гаряча лінія» проводиться в робочі дні з 09.00 до 16.00, у п'ятницю з 09.00 до 15.00 (з перервою на обід з 12.00 до 13.00) за номером телефону +380 988 879 047.

2. Функціонування телефонної «гарячої лінії» забезпечує відділ організаційно-кадрової роботи Новорайської сільської ради (далі Відділ).

3. Основними завданнями телефонної «гарячої лінії» є:

- надання довідково-консультативної допомоги;
- прийняття, реєстрація та облік пропозицій, заяв і скарг громадян, що стосується діяльності Новорайської сільської військової адміністрації та Новорайської сільської ради.

4. Звернення, в яких порушено питання довідкового та консультативного характеру, а також ті, які не потребують додаткового вивчення, за можливості, вирішуються під час телефонної розмови шляхом надання консультацій.

5. Якщо питання, з яким звернувся громадянин, не належить до компетенції органу місцевого самоврядування, посадова особа, яка здійснює прийом телефонного звернення, пояснює громадянину, до якого органу державної влади або органу місцевого самоврядування, підприємства, організації чи установи доцільно звернутися.

III. Реєстрація та розгляд звернень, що надійшли під час проведення телефонної «гарячої лінії»

1. Усі звернення громадян, що надійшли на телефонну «гарячу лінію», реєструються Відділом в день їх надходжень в Журналі обліку звернень громадян, що надійшли на телефонну «гарячу лінію» відповідно до Інструкцій 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.

На звернення, що потребують додаткового вивчення і відповідь на які не може бути надана телефоном посадовою особою Відділу, заповнюється реєстраційна картка звернення громадянина на телефонну «гарячу лінію» (додається).

2. Середня тривалість розмови з абонентом складає 5-7 хвилин. Рекомендована тривалість розмови не має перевищувати 10 хвилин та регулюється відповідальною посадовою особою з урахуванням повноти надання абонентом інформації, необхідної для реєстрації звернення. Якщо тривалість телефонної розмови з абонентом перевищує 10 хвилин, відповідальна посадова особа рекомендує йому викласти свої аргументи письмово та надіслати їх поштою, електронною поштою.

3. Усі звернення (пропозиції, скарги, повідомлення про корупцію), що надійшли на «гарячу лінію» приймаються та записуються відповідальною посадовою особою згідно з інформацією, яку абоненти повідомляють про себе. Анонімні повідомлення не реєструються і не розглядаються.

4. На підставі письмової резолюції керівництва Новорайської сільської військової адміністрації картка звернення громадянина на телефонну «гарячу лінію» передається виконавцям для розгляду та вирішення по суті.

5. Термін розгляду звернення не повинен перевищувати термінів, визначених законодавством.

6. Звернення, що потребують детальнішого вивчення, розглядаються в тому самому порядку, що і письмові звернення, з дотриманням вимог Закону України «Про звернення громадян».

7. Контроль за вчасним розглядом звернень громадян, що надійшли на телефонну «гарячу лінію», здійснює відділ організаційної-кадрової роботи Новорайської сільської ради згідно з вимогами чинного законодавства.

Керуючий справами (секретар)
виконавчого комітету



Марина ЛУЦЕНКО

Додаток
до Порядку роботи
телефонної «гарячої лінії»
Новорайської сільської
військової адміністрації

РЕЄСТРАЦІЙНА КАРТКА			
звернення громадянина на телефонну «гарячу лінію» Новорайської сільської військової адміністрації			
1. Дата та час звернення			
2. П.І.Б.			
3. Місце проживання / місце реєстрації, телефон			Індекс регіону
4. Категорія		5. Соціальний стан	
6. Ознака надходження звернення (первинне, вторинне, неодноразове, масове)	7. Вид звернення (пропозиція, зауваження, заява, клопотання, скарга)	8. Суб'єкт звернення (індивідуальне, колективне, анонімне)	
9. Стислий зміст питання			
			Індекс питання
10. Посадова особа, яка прийняла дзвінок			
11. Зміст відповіді			
Під час телефонної розмови: надано усне роз'яснення <input type="checkbox"/>			
(задоволено, відмовлено, роз'яснено, переадресовано) <input type="checkbox"/>			
необхідно надати письмову відповідь <input type="checkbox"/>			
12. Відповідальний підрозділ, на розгляд якого передано звернення			
13. Термін виконання			
14. Картку реєстрації оформив _____ (підпис) _____ (П.І.Б.)			

Керуючий справами (секретар)
виконавчого комітету Новорайської
сільської ради

Марина ЛУЦЕНКО