

|  |
| --- |
| МИКОЛАЇВСЬКА ОБЛАСТЬ  **ЮЖНОУКРАЇНСЬКИЙ МІСЬКИЙ ГОЛОВА**  **РОЗПОРЯДЖЕННЯ** |

від «\_23\_\_» \_\_\_\_04\_\_\_\_ 2024 № \_\_123-р\_\_\_

Про організацію «гарячої телефонної лінії»

у виконавчому комітеті Южноукраїнської

міської ради

Керуючись ч.2, п. п. 1, 7, 18, 20 ч. 4 ст. 42 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», відповідно до ст. 40 Конституції України, ст. 5 Закону України «Про звернення громадян»:

1. Затвердити Порядок роботи «гарячої телефонної лінії» у виколнавчому комітеті Южноукраїнської міської ради у новій редакції (додається).
2. Відділу зв’язків з громадськістю управлінню діловодства та зв’язків з громадськістю апарату Южноукраїнської міської ради та її виконавчого комітету (САФРОНОВІЙ Наталії) забезпечити опублікування графіка особистого прийому громадян на офіційному сайті Южноукраїнської міської ради та її виконавчих органів та інформаційному стенді на першому поверсі адмінбудівлі виконавчого комітету Южноукраїнської міської ради.
3. Визнати таким, що втратили чинність розпорядження міського голови від 22.12.2015 №186-р «Про організацію «гарячої телефонної лінії» у виконавчому комітеті Южноукраїнської міської ради» та від 11.07.2022 №174 «Про внесення змін до розпорядження міського голови від 22.12.2015 №186 «Про організацію «гарячої телефонної лінії» у виконавчому комітеті Южноукраїнської міської ради».
4. Покласти контроль за виконанням цього розпорядження на керуючого справами виконавчого комітету Южноукраїнської міської ради Віталія ПАНЕНКА.

Міський голова Валерій ОНУФРІЄНКО

Сафронова Наталія

(05136) 5-50-69

ЗАТВЕРДЖЕНО

розпорядженням міського голови

від „ \_23\_ ” \_04\_ 2024 № \_123-р\_

ПОРЯДОК   
організації роботи «гарячої телефонної лінії» у виконавчому комітеті

Южноукраїнської міської ради

1. Метою «гарячої телефонної лінії» у виконавчому комітеті Южноукраїнської міської ради є удосконалення існуючого механізму реалізації конституційного права громадян на звернення, забезпечення відкритості та прозорості діяльності місцевого самоврядування, спрощення умов подання звернень та підвищення оперативності їх розгляду, вивчення громадської думки.

2. Цей Порядок розроблений відповідно до [Закону України](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80) «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року [№109](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/109/2008)/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», інших нормативно-правових актів.

3. Цей Порядок визначає механізми прийому, розгляду та надання відповідей на звернення, які надходять на «гарячу телефону лінію».

4. Посадові особи, які забезпечують роботу «гарячої телефонної лінії», у своїй діяльності керуються [Конституцією України](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80), Законами України [«Про звернення громадян»](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80), Указом Президента України від 07 лютого 2008 року [№109](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/109/2008)/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 Порядком.

5. «Гаряча телефонна лінія» працює в адміністративній будівлі виконавчого комітету Южноукраїнської міської ради за адресою: м.Южноукраїнськ, вул. Європейська, 48; щодня (крім вихідних та неробочих днів): понеділок - четвер - з 08.00 до 17.00, п’ятниця - з 08.00 до 15.45 за телефонами 5-99-70, 0680095456.

6. Інформація про номери «гарячої телефонної лінії» та порядок її функціонування розміщуються на інформаційному стенді, інформаційному вебсайті Южноукраїнської міської ради та у засобах масової інформації.

6. Роботу «гарячої телефонної лінії» забезпечує підрозділ, що організовує роботу із зверненнями громадян.

7. Ефективність функціонування «гарячої телефонної лінії» забезпечується взаємодією структурних підрозділів виконавчого комітету Южноукраїнської міської ради, а також підприємств, установ та організацій, що віднесені до сфери управління місцевого самоврядування.

8. Питання, з якими звертається громадянин, за можливості вирішуються під час телефонної розмови.

9. Звернення, які потребують додаткового вивчення та надання письмової відповіді, реєструються у відповідному підрозділі у день їх надходження, і на кожне звернення заповнюється картка звернень громадян, які надійшли на «гарячу телефону лінію» згідно з додатком до цього Порядку.

10. Діловодство за зверненнями громадян, що надійшли на «гарячу телефону 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](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/348-97-%D0%BF), затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 (зі змінами).

11. Усі звернення, що потребують детальнішого вивчення, після реєстрації передаються на розгляд керівництву та відповідно до наданого доручення структурному підрозділу виконавчого комітету Южноукраїнської міської ради для вирішення по суті та надання письмової відповіді

12. Строк розгляду не повинен перевищувати строків, які визначені чинним законодавством.

13. Якщо питання, з яким звернувся громадянин, не належить до компетенції виконавчого комітету Южноукраїнської міської ради, особа, яка здійснює прийом телефонного звернення, пояснює громадянину, до якого державного органу або органу місцевого самоврядування, підприємства, організації чи установи доцільно звернутися і за можливості надає адресу та номер телефону.

14. Контроль за вчасним розглядом звернень громадян, що надійшли на «гарячу телефону лінію», здійснює підрозділ, що організовує роботу із зверненнями громадян у виконавчому комітеті Южноукраїнської міської ради.

Начальник управління діловодства та

зв’язків з громадськістю апарату

Южноукраїнської міської ради та

її виконавчого комітету Антоніна МАРТИНКО