



УКРАЇНА

ТОКМАЦЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ
голови районної державної адміністрації

28.10.2015

№ 326

Зареєстровано
в Токмацькому міськрайонному
управлінні юстиції
у Запорізькій області
09 листопада 2015 р. № 6/278

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

Керуючись статтями 6, 25 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», Законом України «Про звернення громадян», враховуючи розпорядження голови Запорізької обласної державної адміністрації від 14 вересня 2015 року № 326 «Про затвердження Порядку опрацювання усних звернень громадян, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, в Запорізькій обласній державній адміністрації», зареєстрованого в Головному територіальному управлінні юстиції у Запорізькій області 18 вересня 2015 року за № 26/1690, з метою забезпечення механізму опрацювання усних звернень громадян, які подаються до Токмацької районної державної адміністрації Запорізької області за допомогою засобів телефонного зв'язку:

1. Затвердити Порядок опрацювання усних звернень громадян, що

надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, в Токмацькій районній державній адміністрації Запорізької області (додається).

2. Керівникам самостійних структурних підрозділів Токмацької районної державної адміністрації Запорізької області до 29 листопада 2015 року:

1) визначити номери засобів телефонного зв'язку, за якими прийматимуться усні звернення громадян у відповідних структурних підрозділах Токмацької районної державної адміністрації Запорізької області;

2) розробити та затвердити порядок опрацювання усних звернень громадян, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, в структурному підрозділі Токмацької районної державної адміністрації Запорізької області;

3) надати інформацію до загального відділу апарату Токмацької районної державної адміністрації Запорізької області.

3. Рекомендувати начальнику управління Держгеокадастру у Токмацькому районі Запорізької області, Молочанському міському та сільським головам розглянути питання про розробку та затвердження порядків опрацювання усних звернень громадян, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку.

4. Працівнику райдержадміністрації, відповідальному за інформаційно-комп'ютерне забезпечення апарату Токмацької районної державної адміністрації Запорізької області до 30 листопада 2015 року розмістити на веб-сайті Токмацької районної державної адміністрації Запорізької області інформацію про номери телефонного зв'язку, за якими прийматимуться усні звернення громадян у Токмацькій районній державній адміністрації та її структурних підрозділах.

5. Загальному відділу апарату Токмацької районної державної адміністрації Запорізької області до 30 листопада 2015 року проінформувати голову

Токмацької районної державної адміністрації Запорізької області про результати виконання цього розпорядження.

6. Це розпорядження набирає чинності з 01 грудня 2015 року, але не раніше дня його оприлюднення в районній газеті «Таврія».

7. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на керівника апарату Токмацької районної державної адміністрації Запорізької області.

Голова Токмацької районної
державної адміністрації

Г.Д. Джіоев

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови Токмацької
районної державної адміністрації
Запорізької області

28.10.2015 № 326

Зареєстровано
в Токмацькому міськрайонному
управлінні юстиції
у Запорізькій області
09 листопада 2015 р. № 6/278

ПОРЯДОК

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

I. Загальні положення

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

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

- 1) Урядової гарячої лінії через Запорізьку обласну державну адміністрацію;
- 2) гарячих телефонних ліній керівників вищих органів влади;
- 3) Гарячої телефонної лінії Запорізької обласної державної адміністрації;
- 4) гарячих телефонних ліній спілкування із громадянами голови Токмацької районної державної адміністрації Запорізької області («прямий телефонний зв'язок»);
- 5) 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 Токмацької районної державної адміністрації Запорізької області виключно за телефонними номерами та у спосіб, що визначені у цьому Порядку.

II. Телефонна лінія Токмацької районної державної адміністрації Запорізької області (Телефонна лінія)

1. Телефонна лінія Токмацької районної державної адміністрації Запорізької області є спеціальним постійно діючим засобом телекомунікації для забезпечення можливості подання усних звернень громадянами до Токмацької районної державної адміністрації Запорізької області та отримання ними консультацій у телефонному режимі.

2. Дзвінки на Телефонну лінію Токмацької районної державної адміністрації Запорізької області приймаються за номером: 0 (6178) 45-3-13 протягом робочого часу Токмацької районної державної адміністрації Запорізької області з перервою на обід (з 12-00 до 12-45). Телефонна лінія Токмацької районної державної адміністрації Запорізької області не працює у дні офіційних державних свят та дні, що визначаються вихідними відповідно до чинного законодавства України.

3. Функціонування Телефонної лінії Токмацької районної державної адміністрації Запорізької області: прийом дзвінків, реєстрацію та первинне опрацювання звернень, розсилку звернень на розгляд безпосереднім виконавцям за зверненнями, контроль термінів розгляду забезпечує загальний відділ апарату райдержадміністрації.

4. Дзвінки приймаються головним спеціалістом загального відділу апарату райдержадміністрації (далі - головний спеціаліст) у порядку автоматичної черги. Прийом дзвінка головний спеціаліст у обов'язковому порядку розпочинає з привітання та представлення.

5. Головний спеціаліст 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 Токмацької районної державної адміністрації Запорізької області

1. Голова Токмацької районної державної адміністрації Запорізької області один раз на квартал за окремо затвердженим графіком проводить гарячі телефонні лінії спілкування із громадянами за номером (06178) 45-6-61.

2. Гарячі телефонні лінії спілкування із громадянами голови Токмацької районної державної адміністрації Запорізької області тривають протягом однієї години. Ведеться облік усіх усних звернень громадян, які надходять у ході проведення гарячої телефонної лінії, в електронній базі даних.

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

4. Відділ:

1) щороку готує та подає на затвердження голові Токмацької районної державної адміністрації Запорізької області проекти графіків проведення гарячих телефонних ліній спілкування із громадянами голови Токмацької районної державної адміністрації Запорізької області;

2) не пізніше ніж за 5 календарних днів подає працівнику райдержадміністрації, відповідальному за інформаційно-комп'ютерне забезпечення апарату Токмацької районної державної адміністрації Запорізької області та в редакцію районної газети «Таврія» оголошення про проведення наступної гарячої телефонної лінії спілкування із громадянами голови Токмацької районної державної адміністрації Запорізької області, для його подальшого оприлюднення;

3) за необхідністю забезпечує запрошення для участі у гарячих телефонних лініях спілкування із громадянами голови Токмацької районної державної адміністрації Запорізької області його заступників, відповідних

керівників структурних підрозділів Токмацької районної державної адміністрації Запорізької області 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 Токмацької районної державної адміністрації Запорізької області, їх подальшу реєстрацію в підсистемі «Звернення громадян» електронної автоматизованої системи документообігу «Optima WorkFlow» та організацію розгляду таких звернень.

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

1. Усні звернення, що надійшли до Токмацької районної державної адміністрації Запорізької області з Урядової гарячої лінії та Гарячої телефонної лінії Запорізької обласної державної адміністрації, розглядаються протягом 15 календарних днів з моменту їх реєстрації.

2. Усні звернення, які отримані за допомогою засобів телефонного зв'язку, направлені на розгляд до Токмацької районної державної адміністрації Запорізької області вищими органами влади та поставлені ними на контроль, розглядаються у межах термінів, передбачених дорученнями керівників вищих органів влади.

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

4. Голова Токмацької районної державної адміністрації Запорізької області здійснює первинний розгляд та накладає резолюції за усними зверненнями, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку від усіх категорій громадян та звернень, що надійшли від вищих органів влади та поставлені ними на контроль.

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

6. Перший заступник, заступник голови, керівник апарату Токмацької районної державної адміністрації Запорізької області у межах затвердженого розподілу обов'язків підписують листи щодо направлення звернень відповідно до частини третьої статті 7 Закону України «Про звернення громадян» до відповідних органів або посадових осіб.

7. Розгляд усних звернень, що надійшли за допомогою телефонного зв'язку, структурними підрозділами Токмацької районної державної адміністрації Запорізької області – безпосередніми виконавцями за зверненнями, згідно з резолюціями керівництва Токмацької районної державної адміністрації Запорізької області, здійснюється відповідно до Порядку розгляду письмових звернень громадян у Токмацькій районній державній адміністрації Запорізької області, затвердженого розпорядженням голови Токмацької районної державної адміністрації від 03 жовтня 2011 року № 435, зареєстрованого в Токмацькому районному управлінні юстиції у Запорізькій області 10 жовтня 2011 року за № 10/261, з урахуванням термінів розгляду, передбачених цим Порядком.

8. Проекти відповідей заявникам про результати розгляду усних звернень громадян, що надійшли з Урядової гарячої лінії через Запорізьку обласну державну адміністрацію, з Гарячої телефонної лінії Запорізької обласної державної адміністрації, а також з Телефонної лінії Токмацької районної державної адміністрації Запорізької області надаються структурними

підрозділами Токмацької районної державної адміністрації Запорізької області – безпосередніми виконавцями за зверненнями до загального відділу апарату райдержадміністрації в паперовому та в електронному вигляді.

Керівник апарату Токмацької
районної державної адміністрації

В.В.Козачок