

ЗАТВЕРДЖЕНО
Розпорядження Подільської
районної державної
адміністрації Одеської області
07 лютого 2022 року № 37/22

**Порядок
розгляду звернень громадян, які надходять на телефонну «гарячу
лінію» Подільської районної державної адміністрації Одеської
області**

1. Цей Порядок визначає механізм взаємодії відділу організаційно-контрольної роботи, діловодства та звернення громадян апарату Подільської районної державної адміністрації (далі - відділ) та структурних підрозділів Подільської районної державної адміністрації із забезпечення оперативного розгляду звернень громадян, що надходять на телефонну «гарячу лінію» Подільської районної державної адміністрації (далі – «гаряча лінія»).

2. Прийом звернень на «гарячу лінію» здійснюється протягом робочого часу за телефоном (04862) 2-38-00.

3. Усі звернення громадян, що надійшли на «гарячу лінію» реєструються в день їх надходження у журналі обліку звернень громадян на «гарячу лінію» (додаток 1 до цього порядку).

4. Діловодство за зверненнями громадян, що надійшли на «гарячу 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, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348.

До реєстраційного номера звернення на «гарячу лінію» долучається позначка – гл/рда.

5. Заявник при зверненні на «гарячу лінію» повідомляє:
прізвище, власне ім'я;
суть порушеного питання, пропозиції, заяви, скарги;
поштову адресу та (або) адресу електронної пошти, на яку має бути спрямована відповідь по суті звернення;
номер телефону.

6. У разі коли заявник застосовує ненормативну лексику, вдається до образ, а також, якщо його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, особа, відповідальна за функціонування та облік звернень на «гарячу лінію» має право припинити спілкування з ним та заблокувати його контакт за допомогою технічних засобів.

7. Питання, з якими звертаються громадяни, за можливості вирішуються під час телефонної розмови.

8. На звернення, які потребують детального вивчення, заповнюється реєстраційно-контрольна картка згідно додатку 2 до цього Порядку, яка передається на розгляд керівництву Подільської районної державної адміністрації та відповідно до наданого доручення структурному підрозділу Подільської районної державної адміністрації для вирішення по суті.

Реєстраційно-контрольна картка на анонімне звернення надається першому заступнику голови Подільської районної державної адміністрації Одеської області, заступнику голови Подільської районної державної адміністрації Одеської області або керівнику апарату Подільської районної державної адміністрації Одеської області, які самостійно приймають рішення щодо доцільності розгляду анонімного звернення.

9. Звернення, що потребують детального вивчення, розглядаються в такому самому порядку, що й письмові звернення, у строки визначені Законом України «Про звернення громадян».

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

11. Виконавці забезпечують об'єктивний і вчасний розгляд звернень, приймають у разі потреби відповідні рішення, готують проект відповіді за підписом голови районної державної адміністрації або його заступників, керівника апарату, якими надавалося відповідне доручення.

Відповідь на звернення, яке потребувало детального вивчення, надається за бажанням заявника в усній або письмовій формі.

12. Відповідальність за несвоєчасне та не в повному обсязі надання інформації несуть керівники структурних підрозділів районної державної адміністрації у порядку визначеному чинним законодавством.