

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Голопристанської міської
військової адміністрації

21.03.2025 № 52

ПОРЯДОК роботи телефонної «гарячої лінії»
Голопристанської міської військової адміністрації/виконавчого комітету
Голопристанської міської ради

I. Загальні положення

1.1. Цей Порядок розроблено відповідно до статті 40 Конституції України, Законів України «Про звернення громадян», 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 для реалізації конституційного права громадян на звернення, підвищення ефективності роботи Голопристанської міської військової адміністрації/виконавчого комітету Голопристанської міської ради зі зверненнями громадян, об'єктивного та вчасного їх розгляду згідно з вимогами чинного законодавства України.

1.2. Порядок визначає організацію роботи телефонної «гарячої лінії» Голопристанської міської військової адміністрації/виконавчого комітету Голопристанської міської ради (далі – Гаряча лінія), механізм прийому, реєстрації, оперативного розгляду та надання відповідей на звернення, які надходять на Гарячу лінію.

1.3. Відповідальна особа, яка забезпечує роботу Гарячої лінії, у своїй діяльності керується Конституцією України, Законом України «Про звернення громадян», Указом 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», Інструкцією з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, у медіа, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 та цим Порядком.

II. Порядок роботи Гарячої лінії

2.1. Гаряча лінія працює в міській військовій адміністрації/МВК у дистанційному режимі.

2.2. Прийом телефонних дзвінків на Гарячу лінію проводиться в робочі дні з 08:00 год до 17:00 год, (з перервою на обід з 12:00 год до 12:45 год), за винятком вихідних днів, за номером телефону: + 38 (098) 826-26-24.

2.3. Працівники, відповідальні за роботу Гарячої лінії, визначаються наказом міської військової адміністрації.

III. Основні завдання роботи Гарячої лінії

3.1. Основними завданнями роботи Гарячої лінії є:

- надання довідково-консультативної допомоги;
- прийняття, реєстрація та облік пропозицій, заяв і скарг громадян з питань, що стосуються діяльності міської військової адміністрації, надсилання звернення на розгляд структурним підрозділам міської військової адміністрації/виконавчого комітету міської ради.

IV. Порядок прийому, реєстрації і розгляду звернень, що надійшли на Гарячу лінію

4.1. Усі звернення, що надійшли на Гарячу лінію, реєструються в день їх надходження в Журналі обліку звернень, що надійшли на телефонну «гарячу лінію» начальника міської військової адміністрації/виконавчого повноваження міського голови (у тому числі електронному) (додаток 1).

4.2. Звернення, в яких порушено питання довідкового та консультативного характеру, а також ті, які не потребують додаткового вивчення, розглядаються безпосередньо при зверненні шляхом надання консультацій.

4.3. Якщо питання, порушені у зверненні, не належать до компетенції міської військової адміністрації/виконавчого комітету міської ради, відповідальна особа, яка здійснює прийом телефонного звернення, пояснює громадянину, до якого органу державної влади або органу місцевого самоврядування, підприємства, установи чи організації доцільно звернутися, і за можливості надає контакти відповідного органу чи установи.

4.4. Заявник при зверненні на Гарячу лінію повідомляє:

- прізвище, ім'я, по батькові;
- суть порушеного питання, пропозицій, заяви чи скарги;
- поштову адресу або адресу електронної пошти, на яку має бути направлена відповідь по суті звернення;
- номер телефону.

4.5. На підставі резолюції начальника міської військової адміністрації реєстраційна картка передається до відповідного структурного підрозділу міської військової адміністрації/виконавчого комітету міської ради для проведення перевірки фактів, зазначених у зверненні, та їх вирішення по суті відповідно до Закону України «Про звернення громадян».

V. Строки розгляду звернень

5.1. Строк розгляду звернення не повинен перевищувати строків, які визначені чинним законодавством України.

5.2. Звернення, що потребують детальнішого вивчення, розглядаються в такому самому порядку, що й письмові звернення, відповідно до Закону України «Про звернення громадян».

5.3. Звернення громадян, які мають установлені законодавством пільги, розглядаються в першочерговому порядку.