

від "10" вересня 2014 року

№ 264-р

м. Знам'янка

Про телефонну "гарячу лінію з вирішення соціально-побутових проблем військовослужбовців, які повернулися із зони проведення антитерористичної операції на сході України та їх родин, а також родин військовослужбовців, які загинули під час проведення антитерористичної операції"

Відповідно до статей 13, 25, 39 Закону України "Про місцеві державні адміністрації", Закону 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", розпорядження Кабінету Міністрів України від 09 червня 2011 року № 589-р "Про схвалення концепції створення Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади", на виконання пункту 14 протоколу апаратної наради голови Кіровоградської обласної державної адміністрації з керівниками структурних підрозділів облдержадміністрації та керівниками окремих територіальних органів міністерств та відомств України в області від 11 серпня 2014 року №30 та з метою забезпечення постійного зв'язку між керівництвом районної державної адміністрації та громадянами, реалізації їх конституційних прав, оперативного реагування структурних підрозділів райдержадміністрації, територіальних органів міністерств та відомств України в районі та органів місцевого самоврядування району на їх звернення:

1. Створити телефонну "гарячу лінію з вирішення соціально-побутових проблем військовослужбовців, які повернулися із зони проведення антитерористичної операції на сході України та їх родин, а також родин військовослужбовців, які загинули під час проведення антитерористичної операції" за наступними телефонами: 2-15-36, 2-19-15, 2-20-28.

2. Призначити керівником зазначеного проекту Корчинського Ярослава Ігнатовича – першого заступника голови районної державної адміністрації.

3. Затвердити Порядок розгляду звернень громадян, які надходять на телефонну "гарячу лінію з вирішення соціально-побутових проблем військовослужбовців, які повернулися із зони проведення антитерористичної операції на сході України та їх родин, а також родин військовослужбовців, які

загинули під час проведення антитерористичної операції" (далі – Порядок), що додається.

4. Обов'язки щодо забезпечення роботи "гарячої лінії з вирішення соціально-побутових проблем військовослужбовців, які повернулися із зони проведення антитерористичної операції на сході України та їх родин, а також родин військовослужбовців, які загинули під час проведення антитерористичної операції", покласти на загальний відділ апарату райдержадміністрації.

5. Обов'язки щодо надання юридичної допомоги громадянам, які звернулись на "гарячу лінію з вирішення соціально-побутових проблем військовослужбовців, які повернулися із зони проведення антитерористичної операції на сході України та їх родин, а також родин військовослужбовців, які загинули під час проведення антитерористичної операції", покласти на юридичний сектор апарату райдержадміністрації.

6. Начальнику загального відділу апарату райдержадміністрації Балакленко Н.М.:

1) забезпечити широке висвітлення інформації про створення телефонної "гарячої лінії";

2) забезпечити щоденно у робочі дні з 8.00 до 12.00 та з 13.00 до 17.00, у п'ятницю і передсвяткові дні – до 16.00 чергування на "гарячій лінії";

3) запис одержаних телефонних дзвінків та подальший їх розгляд здійснювати відповідно до Порядку, затвердженого даним розпорядженням.

7. Контроль за виконанням даного розпорядження залишаю за собою.

**Голова районної  
державної адміністрації**

**Ю. ГРИГОРАШ**

## ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови Знам'янської  
районної державної адміністрації  
10 вересня 2014 № 264-р

2

### ПОРЯДОК

розгляду звернень громадян, які надходять на телефонну "гарячу лінію з вирішення соціально-побутових проблем військовослужбовців, які повернулися із зони проведення антитерористичної операції на сході України та їх родин, а також родин військовослужбовців, які загинули під час проведення антитерористичної операції"

1. Цей Порядок визначає механізм взаємодії загального відділу апарату райдержадміністрації (далі – відділ) та структурних підрозділів райдержадміністрації, територіальних органів міністерств і відомств України в районі, органів місцевого самоврядування району із забезпечення оперативного розгляду звернень громадян, що надходять на телефонну "гарячу лінію з вирішення соціально-побутових проблем військовослужбовців, які повернулися із зони проведення антитерористичної операції на сході України та їх родин, а також родин військовослужбовців, які загинули під час проведення антитерористичної операції" (далі – "гаряча лінія").

2. Структурні підрозділи райдержадміністрації, територіальні органи міністерств і відомств України в районі та органи місцевого самоврядування району спрямовують свою діяльність на забезпечення оперативного розгляду звернень, що надійшли на телефонну "гарячу лінію" (далі – звернення), та вжиття заходів для вирішення порушених у них питань і задоволення законних прав та інтересів заявників.

3. Начальник відділу, який забезпечує роботу "гарячої лінії" (далі – начальник), приймає і реєструє звернення та передає на розгляд голові районної державної адміністрації у день їх реєстрації, здійснює моніторинг їх розгляду. З цією метою у відділі створена і діє електронна база даних звернень (далі – база даних).

4. На звернення заводиться електронна реєстраційна картка, в якій зазначається прізвище, ім'я, по батькові заявника, контактний телефон, адреса, викладається суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, прохання чи вимоги. Кожному зверненню надається індивідуальний номер.

5. У разі, коли заявник не називає своє прізвище, ім'я, по батькові або не надає інші відомості, звернення реєструється як анонімне і надається голові районної державної адміністрації, який самостійно визначає доцільність його розгляду.

6. Звернення з резолюцією голови районної державної адміністрації щодо його розгляду повертається до начальника відділу не пізніше, ніж на другий день з моменту його реєстрації.

7. Звернення з резолюцією голови районної державної адміністрації пересилаються начальником відділу виконавцям, зазначеним у резолюції нарочно, факсом або на електронну адресу.

8. За результатами розгляду звернення особами, яким було доручено його розгляд, готується проект відповіді за підписом голови або його заступників, керівника апарату районної державної адміністрації, яким надавалося відповідне доручення. Зазначені відповіді надсилаються заявнику через відділ.

Голова або його заступники, керівник апарату районної державної адміністрації можуть доручати керівникам структурних підрозділів райдержадміністрації, територіальних органів міністерств і відомств України в районі, органів місцевого самоврядування району та інших органів, до повноважень яких належить вирішення порушених у зверненнях питань, самостійно надати відповіді на звернення (копія листа, яким поінформовано заявника, надається начальнику відділу, керівникам структурних підрозділів райдержадміністрації, територіальних органів міністерств та відомств України в районі та органів місцевого самоврядування району).

Під час підготовки резолюції, в якій дається доручення виконавцям, необхідно зазначити відповідального за узагальнення, який після розгляду звернення надає узагальнену інформацію голові або його заступникам, керівнику апарату районної державної адміністрації відповідно до розподілу функціональних повноважень та готує відповідь заявнику.

9. Відповідальність за несвочасне та не в повному обсязі надання інформації несуть керівники структурних підрозділів райдержадміністрації, територіальних органів міністерств та відомств України в районі та органів місцевого самоврядування району, яким надавалися доручення, у порядку, передбаченому чинним законодавством.

10. Якщо у зверненні містяться питання, що не належать до повноважень районної державної адміністрації, відповідно до статті 7 Закону України "Про звернення громадян" начальником відділу готується супровідний лист за підписом керівництва райдержадміністрації та в термін не більше трьох днів пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який звернувся.

11. Виконавці забезпечують об'єктивний і вчасний розгляд звернень, перевіряють викладені в них факти, приймають у разі потреби відповідні рішення. Якщо звернення не містить достатніх даних, необхідних для

прийняття обґрунтованого рішення, структурні підрозділи райдержадміністрації, територіальні органи міністерств та відомств України в районі, органи місцевого самоврядування району вживають заходів для отримання додаткової інформації.

12. Звернення, які не потребують додаткового вивчення, розглядаються невідкладно, а ті, що потребують додаткового вивчення, – протягом 7 днів після їх реєстрації.

Якщо у зазначений термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, виконавець звертається із службовою запискою до голови або його заступників, керівника апарату районної державної адміністрації, який доручив розгляд звернення, з проханням про перенесення терміну розгляду з обґрунтуванням мотивів. Голова або його заступники, керівник апарату районної державної адміністрації встановлює необхідний термін, при цьому загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 30 днів.

13. Інформація про результати розгляду звернення вноситься до бази даних відділом.

14. Якщо заявник повідомив про незадоволення результатами розгляду порушеного ним питання, начальник відділу реєструє повторне звернення та надає голові районної державної адміністрації з грифом "повторно".

---