



УКРАЇНА

**КОЛОМИЙСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ІВАНО-ФРАНКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

від 20.03.2015

м. Коломия

№ 22

**Про затвердження Порядку проведення
прямих телефонних ліній у Коломийській
районній державній адміністрації**

Відповідно до статей 6, 25, 41 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», з метою створення безбар'єрного простору в різних аспектах життя людини, рівних можливостей для всіх суспільних груп населення, а також покращення ефективності вирішення питань, з якими звертаються громадяни, в тому числі, таких, що не потребують втручання її керівництва, а можуть вирішуватися керівниками, спеціалістами управлінь, відділів та інших структурних підрозділів районної державної адміністрації:

1. Затвердити Порядок проведення прямих телефонних ліній у Коломийській районній державній адміністрації, що додається.

2. Сектору роботи із зверненнями громадян апарату районної державної адміністрації (М.Прокопів) забезпечити організацію роботи прямих телефонних ліній в Коломийській районній державній адміністрації.

3. Координацію роботи та узагальнення інформації щодо виконання розпорядження покласти на головного відповідального виконавця – сектор роботи із зверненнями громадян апарату райдержадміністрації.

4. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на керівника апарату районної державної адміністрації М. Беркешука.

Голова районної
державної адміністрації

Любомир ГЛУШКОВ

ЗАТВЕРДЖЕНО

розпорядження

районної державної

адміністрації

20 березня 2025 року № 22

ПОРЯДОК
проведення прямих телефонних ліній
у Коломийській районній державній адміністрації

I. Загальні положення

1. Прямі телефонні лінії у Коломийській районній державній адміністрації створені з метою створення безбар'єрного простору в різних аспектах життя людини, рівних можливостей для всіх суспільних груп населення, а також покращення ефективності вирішення питань, з якими звертаються громадяни, в тому числі, таких, що не потребують втручання її керівництва, а можуть вирішуватися керівниками, спеціалістами управлінь, відділів та інших структурних підрозділів районної державної адміністрації.

2. Цей Порядок визначає основні вимоги до організації та проведення прямих телефонних ліній у Коломийській районній державній адміністрації, у тому числі, головою, першим заступником, заступниками голови та керівником апарату Коломийської районної державної адміністрації (далі – Коломийська райдержадміністрація).

3. Посадові особи Коломийської райдержадміністрації, які забезпечують роботу прямих телефонних ліній у Коломийській райдержадміністрації (далі – прямі телефонні лінії), під час виконання посадових обов'язків, керуються Конституцією України, Законом України «Про звернення громадян», Указом Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», іншими нормативно-правовими актами, а також цим Порядком.

II. Організація роботи прямих телефонних ліній

1. Прямі телефонні лінії працюють в адміністративній будівлі Коломийської райдержадміністрації за адресою: Івано-Франківська область, місто Коломия, вулиця Верещинського, 17.

Графік прямих телефонних ліній готується сектором роботи із зверненнями громадян апарату Коломийської райдержадміністрації щоквартально до 25 числа місяця, що передує кварталу, затверджується головою Коломийської райдержадміністрації.

2. Організацію роботи прямих телефонних ліній забезпечує сектор роботи із зверненнями громадян апарату Коломийської райдержадміністрації.

3. У роботі прямих телефонних ліній можуть брати участь голова Коломийської райдержадміністрації, перший заступник та заступники голови Коломийської райдержадміністрації, а також керівник апарату Коломийської райдержадміністрації, керівники структурних підрозділів Коломийської райдержадміністрації.

4. Під час роботи прямих телефонних ліній, можуть бути присутні представники медіа, відповідно статті 26 Закону України «Про інформацію».

5. Усі звернення громадян, що надійшли на прямі телефонні лінії Коломийської райдержадміністрації, реєструються у день їх надходження у журналі реєстрації звернень громадян та вносяться до реєстраційної картки звернення громадянина на пряму телефонну лінію Коломийської райдержадміністрації за формою, згідно з додатком 1 до цього Порядку.

Діловодство за зверненнями громадян, що надійшли на прямі телефонні лінії, 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, у медіа, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348.

6. Під час попереднього спілкування з'ясовується наступна інформація: прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), задеклароване/zareєстроване місце проживання (перебування), номер контактного телефону, , категорія (соціальний стан) заявника, зміст питання;

до яких посадових осіб чи органів державної влади заявник звертався та яке рішення було прийнято.

За результатами отриманої інформації заповнюється картка звернення громадянина на пряму телефонну лінію Коломийської райдержадміністрації за формою, згідно з додатком 1 до цього Порядку.

З'ясування інших відомостей про громадянина, одержання інформації, яка не стосується змісту порушуваних питань, під час попередньої розмови не допускається.

7. Якщо громадянин під час спілкування використовує ненормативну лексику, вдається до образ, погроз та дискредитації органів влади, їх посадових осіб, посадова особа має право припинити спілкування із зазначеною особою, телефонна розмова визнається такою, що не відбулася.

8. Питання, з яким звертається громадянин, за можливості, вирішується під час телефонної розмови.

Для надання детального роз'яснення щодо порушених громадянами питань, посадова особа може залучати до їх розгляду працівників відповідних структурних підрозділів Коломийської райдержадміністрації або одержувати від них необхідну інформацію.

За відсутності визначеної графіком посадової особи участь у прямій телефонній лінії бере посадова особа, яка виконує її обов'язки.

9. Телефонна розмова, під час звернення на прямі телефонні лінії, може бути записана за згодою громадянина та посадової особи.

10. Телефонна розмова може відбуватися за допомогою застосунків, що не заборонені чинним законодавством України та дозволяють спілкування через підключення до мережі Інтернет.

11. Оприлюднення інформації щодо роботи прямих телефонних ліній забезпечує відділ організаційної роботи апарату Коломийської районної державної адміністрації спільно з сектором інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю Коломийської районної державної адміністрації.

**В.о. керівника апарату
районної державної адміністрації**



Любомир ДИБЛЮК

Додаток 1
до Порядку проведення прямих
телефонних ліній у Коломийській
районній державній адміністрації
(пункт 5 розділ II)

КОЛОМИЙСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

Прямі телефонні лінії

Заявник (прізвище, ім'я, по батькові) _____

Категорія

(соціальний стан) _____

Адреса заявника _____

телефон _____

Питання _____

Резолюція

(хто розглянув, виконавець, зміст завдання) _____

Результат виконання

(роз'яснено, позитивно, відмовлено, залишено на додатковому контролі)
