



УКРАЇНА  
КОЛОМИЙСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ  
ІВАНО-ФРАНКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

від 19.11.2021

м. Коломия

№ 274

**Про затвердження Положення  
про «гарячу» телефонну лінію  
Коломийської районної державної  
адміністрації та Положення про  
телефон довіри Коломийської  
районної державної адміністрації**

Відповідно до статей 6, 25, 39, 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 оперативного реагування на звернення громадян і вирішення порушених ними питань

**ЗОБОВ'ЯЗУЮ:**

1. Затвердити:

Положення про «гарячу» телефонну лінію Коломийської районної державної адміністрації (додається);

Положення про телефон довіри Коломийської районної державної адміністрації (додається).

2. Визнати такими, що втратили чинність:

розпорядження Коломийської районної державної адміністрації від 18 лютого 2020 року №60 «Про затвердження Положення про «гарячу» телефонну лінію районної державної адміністрації», зареєстроване в Південно-Західному міжрегіональному управлінні Міністерства юстиції (м.Івано-Франківськ) 26 лютого 2020 року за №27/36;

розпорядження Коломийської районної державної адміністрації від 18 лютого 2020 року №61 «Про затвердження Положення про телефон довіри

районної державної адміністрації», зареєстроване в Південно-Західному міжрегіональному управлінні Міністерства юстиції (м. Івано-Франківськ) 26 лютого 2020 року за №28/37.

3. Розпорядження набирає чинності після державної реєстрації в Південно-Західному міжрегіональному управлінні Міністерства юстиції (м. Івано-Франківськ) з дня його офіційного опублікування.

4. Координацію роботи та узагальнення інформації щодо виконання розпорядження покласти на головного відповідального виконавця – сектор роботи із зверненнями громадян апарату районної державної адміністрації.

5. Контроль за виконання розпорядження покласти на керівника апарату районної державної адміністрації М. Беркешука.

**Голова районної  
державної адміністрації**

**Любомир ГЛУШКОВ**



ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження районної  
державної адміністрації

19. 11. 2021 № 274

**ПОЛОЖЕННЯ**  
**про «гарячу» телефонну лінію Коломийської**  
**районної державної адміністрації**

1. «Гаряча» телефонна лінія Коломийської районної державної адміністрації створена та функціонує відповідно до 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 оперативного реагування на звернення жителів району.
2. Прийом та реєстрація звернень, що надходять на «гарячу» телефонну лінію, здійснюється сектором роботи із зверненнями громадян апарату районної державної адміністрації.
3. «Гаряча» телефонна лінія працює щоденно, крім вихідних та святкових днів: понеділок-четвер з 8:00 до 17:15 години, в п'ятницю - з 8:00 до 16:00 години за номером (03433) 4-74-28.
4. Звернення громадян, що надійшли на «гарячу» телефонну лінію, реєструються у день їх надходження у журналі реєстрації звернень громадян.
5. Звернення, що надійшли на «гарячу» телефонну лінію, розглядаються у тому ж порядку, що й письмові звернення відповідно до Закону України «Про звернення громадян».
6. Працівники сектору роботи із зверненнями громадян апарату районної державної адміністрації:
  - 1) надають громадянам інформацію або відповідні роз'яснення на звернення інформативного, довідкового чи консультаційного характеру;
  - 2) забезпечують реєстрацію звернень громадян в журналі реєстрації звернень громадян, що надійшли на «гарячу» телефонну лінію, та заповнення реєстраційної картки відповідної форми (додається);
  - 3) здійснюють контроль за дотриманням термінів розгляду звернень громадян;

4) забезпечують ведення діловодства за зверненнями громадян, що надійшли на «гарячу» телефонну лінію районної державної адміністрації, 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 1997р. № 348 (із змінами).

Керівник апарату Коломийської  
районної державної адміністрації



Михайло БЕРКЕЩУК



Додаток  
до Положення про «гарячу»  
телефонну лінію Коломийської  
районної державної адміністрації  
(підпункт 2 пункту 6)

## КОЛОМИЙСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

### «Гаряча» телефонна лінія

Заявник \_\_\_\_\_  
( прізвище, ім'я, по батькові)

Категорія  
(соціальний стан) \_\_\_\_\_

Адреса заявника, \_\_\_\_\_  
телефон \_\_\_\_\_

Питання \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Резолюція  
(хто розглянув, виконавець, зміст завдання)  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Результат виконання  
(роз'яснено, вирішено позитивно, відмовлено, залишено на додатковому контролі)  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження районної  
державної адміністрації

19.11.2021 № 274

**ПОЛОЖЕННЯ**  
**про телефон довіри Коломийської**  
**районної державної адміністрації**

1. Телефон довіри Коломийської районної державної адміністрації створений та функціонує відповідно до 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 оперативного реагування на звернення мешканців району щодо неправомірних дій, порушень чинного законодавства посадовими особами органів виконавчої влади з питань, що належать до повноважень районної державної адміністрації.

2. Прийом та реєстрація звернень, що надходять на телефон довіри, здійснюється сектором роботи із зверненнями громадян апарату районної державної адміністрації.

3. Телефон довіри працює щоденно, крім вихідних та святкових днів: понеділок - четвер з 8:00 до 17:15 години, у п'ятницю - з 8:00 до 16:00 години за номером (03433) 4-74-28.

4. Реєстрація та облік звернень громадян, що надходять на телефон довіри, реєструються у журналі реєстрації звернень громадян.

5. Звернення громадян, що надходять на телефон довіри, подаються для розгляду голові районної державної адміністрації.

6. Відповідно до доручення голови районної державної адміністрації, звернення громадян, що надходять на телефон довіри, можуть надсилатися структурним підрозділам районної державної адміністрації, територіальним підрозділам центральних органів виконавчої влади, підприємствам, установам, організаціям району для розгляду та інформування авторів звернень. Такі звернення розглядаються у тому ж порядку, що й письмові звернення громадян відповідно до Закону України «Про звернення громадян».

7. Сектор роботи із зверненнями громадян є відповідальним за функціонування телефону довіри районної державної адміністрації та:



- 1) надає довідково-консультативну допомогу громадянам;
- 2) забезпечує реєстрацію звернень громадян у журналі реєстрації звернень громадян, що надійшли на телефон довіри, та заповнення реєстраційної картки відповідної форми (додається);
- 3) здійснює контроль за дотриманням термінів їх розгляду;
- 4) забезпечує ведення діловодства за зверненнями громадян, які надійшли на телефон довіри районної державної адміністрації, 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 (із змінами).

**Керівник апарату Коломийської  
районної державної адміністрації**



**Михайло БЕРКЕЩУК**

Додаток  
до Положення про телефон  
довіри Коломийської районної  
державної адміністрації  
(підпункт 2 пункту 7)

**КОЛОМИЙСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ**

**Телефон довіри**

**Заявник** \_\_\_\_\_  
( прізвище, ім'я, по батькові)

**Категорія**  
(соціальний стан) \_\_\_\_\_

**Адреса заявника,** \_\_\_\_\_  
**телефон** \_\_\_\_\_

**Питання** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Резолюція**  
(хто розглянув, виконавець, зміст завдання) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Результат виконання**  
(роз'яснено, вирішено позитивно, відмовлено, залишено на додатковому контролі)  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_