ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ відділу

адміністративно-дозвільних

процедур Арбузинської

районної державної адміністрації

Миколаївської області

27 вересня 2018 року № 11-ОД

Порядок

проведення телефонних «гарячих ліній» начальником відділу адміністративно-дозвільних процедур Арбузинської районної державної адміністрації

Миколаївської області

І. Загальні положення

1. Порядок проведення телефонних «гарячих ліній» начальником відділу адміністративно-дозвільних процедур Арбузинської районної державної адміністрації Миколаївської області (далі – Порядок) визначає основні вимоги щодо організації проведення телефонних «гарячих ліній» начальником відділу адміністративно-дозвільних послуг Арбузинської районної державної адміністрації Миколаївської області та розгляду звернень, отриманих під час проведення телефонних «гарячих ліній».

2. Цей Порядок розроблено відповідно до статті 40 Конституції України, статті 22 Закону України «Про звернення громадян» та 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».

ІІ. Проведення телефонних «гарячих ліній»

1. Телефонні «гарячі лінії» проводяться начальником відділу адміністративно-дозвільних процедур Арбузинської районної державної адміністрації Миколаївської області у робочому кабінеті згідно з окремим графіком, який щорічно розробляється та оприлюднюється через засоби масової інформації, на інформаційному стенді та на офіційному веб-сайті Арбузинської районної державної адміністрації.

2. Графіком проведення «гарячих ліній» визначаються період, дні, години та номери телефонів для зв’язку.

3. У разі відсутності (відрядження, відпустка, тимчасова непрацездатність тощо) начальника відділу адміністративно-дозвільних послуг Арбузинської районної державної адміністрації Миколаївської області у день проведення заходу, телефонні «гарячі лінії» проводяться адміністратором відділу адміністративно-дозвільних процедур Арбузинської районної державної адміністрації Миколаївської області, на якого покладено обов’язки по роботі зі зверненнями громадян.

ІІІ. Реєстрація та розгляд звернень, що надійшли під час проведення

телефонних «гарячих ліній»

1. Діловодство за зверненнями громадян, що надійшли на телефонну «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.

2. Начальник відділу адміністративно-дозвільних процедур Арбузинської районної державної адміністрації Миколаївської області:

вносить відомості про заявників та порушені ними питання до картки звернення на телефонну «гарячу лінію» встановленого зразка, що додається, в якій зазначається: прізвище, ім'я, по батькові громадянина, його місце проживання, контактний телефон, статус, категорія, зміст порушеного питання;

надає інформацію громадянам, що звернулися на телефонну «гарячу лінію» про результати розгляду їх звернень.

3. З'ясування відомостей про особу громадянина, що не стосуються його звернення, не допускається.

Забороняється розголошення відомостей про заявників і повідомленої ними інформації особам, які не мають відношення до вирішення порушених у зверненні питань.

4. Усі звернення громадян, що надійшли на телефонну «гарячу лінію», реєструються адміністратором адміністративно-дозвільних процедур Арбузинської районної державної адміністрації Миколаївської області в день їх надходження.

5. Під час проведення телефонних «гарячих ліній» обробка персональних даних заявників здійснюється з урахуванням вимог Закону України «Про захист персональних даних».

6. Питання, з якими звертаються громадяни на телефонну «гарячу лінію», за можливості вирішуються під час телефонної розмови.

7. Звернення, що потребують детальнішого вивчення, після реєстрації передаються виконавцям згідно з поданою резолюцією начальника відділу адміністративно-дозвільних послуг Арбузинської районної державної адміністрації Миколаївської області і розглядаються у тому ж порядку, що й письмові звернення, з дотриманням вимог [Закону України «Про звернення громадян»](http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80).

8. Контроль за вчасним розглядом звернень громадян, що надійшли на телефонну «гарячу лінію», здійснюється адміністратором адміністративно-дозвільних процедур Арбузинської районної державної адміністрації Миколаївської області згідно з вимогами чинного законодавства.

Начальник відділу

адміністративно-дозвільних послуг

-адміністратор Арбузинської районної

 державної адміністрації

Миколаївської області Н. БЛЮДО