



ВІДДІЛ КУЛЬТУРИ НАЦІОНАЛЬНОСТЕЙ ТА РЕЛІГІЙ  
АРБУЗИНСЬКОЇ РАЙОННОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ

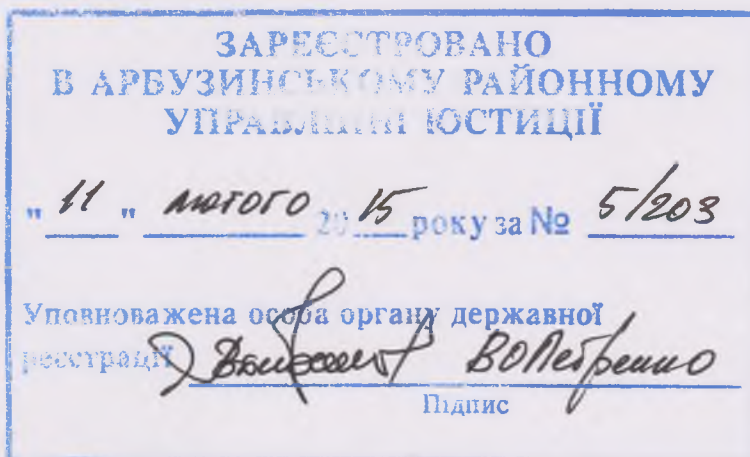
НАКАЗ

09.02.2015

Арбузинка

№ 7

Про затвердження Порядку  
проведення прямих телефонних  
«гарячих» ліній  
начальником відділу культури,  
національностей та релігій  
Арбузинської районної  
державної адміністрації



Відповідно до статті 40 Конституції України, статті 22 Закону України „Про звернення громадян”, Указу Президента України від 7 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”, пункту 8.10 Положення про відділ культури, національностей та релігій Арбузинської районної державної адміністрації затвердженого Розпорядженням голови районної державної адміністрації від 29 квітня 2013 року № 122, та з метою створення необхідних умов для реалізації конституційних прав громадян на звернення

**НАКАЗУЮ:**

1. Затвердити Порядок проведення прямих телефонних «гарячих» ліній начальником відділу культури, національностей та релігій Арбузинської

районної державної адміністрації, що додається.

2. Головному спеціалісту відділу культури, національностей та релігій (Лозіцькій О.Л.) забезпечити державну реєстрацію цього наказу в Арбузинському районному управлінні юстиції та його публікацію в засобах масової інформації згідно з чинним законодавством.

3. Цей наказ набирає чинності після його державної реєстрації, але не раніше дня його офіційного опублікування в засобах масової інформації.

4. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

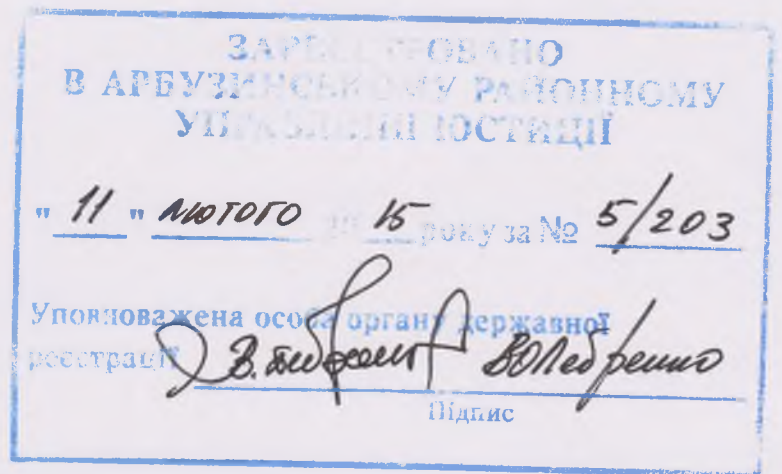
Начальник відділу



В.П.Іваненко

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ відділу культури,  
національностей та релігій  
Арбузинської районної  
державної адміністрації  
9 лютого 2015 року № 7



## ПОРЯДОК

проведення прямих телефонних «гарячих» ліній  
начальником відділу культури, національностей та релігій  
Арбузинської районної державної адміністрації

### I. Загальні положення

1. Порядок проведення прямих телефонних «гарячих» ліній начальником відділу культури, національностей та релігій Арбузинської районної державної адміністрації (далі – Порядок) регулює питання проведення прямих телефонних «гарячих» ліній начальником відділу культури, національностей та релігій Арбузинської районної державної адміністрації.

2. Цей Порядок розроблено згідно з Законом 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», постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 «Про затвердження 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».

## II. Організація прямих телефонних «гарячих» ліній

1. Прямі телефонні «гарячі» лінії (далі – «гарячі» лінії) проводяться начальником відділу культури, національностей та релігій Арбузинської районної державної адміністрації (далі – відділу) згідно з графіком, який складається головним спеціалістом відділу та затверджується наказом начальника відділу.

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

3. Інформація про номери «гарячих» ліній відділу та порядок їх роботи розміщується на інформаційному стенді відділу, у засобах масової інформації та на офіційному веб-сайті районної державної адміністрації.

4. У разі необхідності та під час проведення «гарячих» ліній начальником відділу визначається додатковий склад присутніх посадових осіб під час проведення телефонного сеансу.

5. Організація роботи «гарячих» ліній здійснюється головним спеціалістом відділу.

6. Відомості про заявника (прізвище, ім'я, по батькові, контактний телефон) та порушене ним питання вноситься до бланку «гарячої» лінії, що додається.

Бланк передається для подальшого опрацювання і відповідного контролю головному спеціалісту відділу.

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

8. Посадова особа, котра проводить «гарячу» лінію, розглядає порушені питання по суті та надає відповідно до чинного законодавства обґрунтоване роз'яснення.

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

За відсутності визначеної графіком посадової особи участь у «гарячих» лініях бере особа, яка виконує її функції на період відсутності.

9. Питання, з якими звертається громадянин, за можливості, вирішується під час телефонної розмови.

Якщо питання, порушене у телефонному зверненні, вирішити під час «гарячої» лінії неможливо, його звернення розглядається в тому ж порядку, що і письмове. У цьому разі відмова громадянина надати дані, визначені пунктом 6 розділу II цього Порядку, може бути підставою для відмови у розгляді телефонного звернення.

10. Якщо розв'язання питання, з яким звернувся громадянин, не входить до компетенції відділу культури, національностей та релігій Арбузинської районної державної адміністрації, посадова особа пояснює громадянину, до якого органу державної влади або місцевого самоврядування, підприємства, організації чи установи доцільно звернутися і, по можливості, дає адресу, номер телефону тощо.

11. Головний спеціаліст відділу здійснює автоматизовану реєстрацію телефонних звернень громадян, забезпечує контроль за виконанням доручень, наданих начальником відділу культури, національностей та релігій при проведенні цих заходів, та наданням інформації громадянам, що звернулися, про результати розгляду їх звернень.

12. За підсумками роботи «гарячих» ліній щоквартально складається звіт. Звіт повинен містити інформацію про:

кількість повідомлень, що надійшли до відділу на «гарячі» лінії за квартал, за наростаючим підсумком з початку поточного року, а також у розрізі місця проживання осіб;

основні питання, що порушуються громадянами під час повідомлень;  
результати розгляду повідомлень громадян.

13. Документи і матеріали розгляду звернень на «гарячі» лінії обліковуються й формуються у справі.

Головний спеціаліст відділу



О.Л.Лозицька

Додаток  
до Порядку проведення прямих телефонних  
«гарячих» ліній начальником відділу  
культури, національностей та релігій  
Арбузинської районної державної  
адміністрації  
(пункт 6 розділу II)

**Бланк**  
**прямої телефонної «гарячої» лінії**



**ВІДДІЛ КУЛЬТУРИ, НАЦІОНАЛЬНОСТЕЙ ТА РЕЛІГІЙ**  
**АРБУЗИНСЬКОЇ РАЙОННОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ**

**«ГАРЯЧА» ЛІНІЯ**

ПІБ та посада особи, яка приймає

Число	Місяць	Рік
№		

Громадянин (ПІБ повністю)	
Місце проживання, телефон	
Соціальний стан, категорія	
Питання	