



УКРАЇНА

ЧЕРНІВЕЦЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

“14” січня 2020 р.

№ 33-р

**Про затвердження Порядку розгляду звернень громадян, що надходять на урядову «гарячу лінію»**

Керуючись частиною 3 статті 25, частиною 1 статті 41 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», статтею 28 Закону України «Про звернення громадян», відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 27 листопада 2019 р. №976 «Деякі питання Єдиної системи опрацювання звернень», з метою вдосконалення роботи із зверненнями громадян, що надходять за допомогою засобів телефонного зв'язку на урядову «гарячу лінію»:

1. Затвердити Порядок розгляду звернень громадян, що надходять на урядову «гарячу лінію» (далі – Порядок), що додається.
2. Визначити, що відділ роботи із зверненнями громадян та доступу до публічної інформації апарату обласної державної адміністрації тимчасово виконує функції контактного центру Чернівецької області.
3. Головам районних державних адміністрацій, керівникам структурних підрозділів обласної державної адміністрації, рекомендувати Чернівецькому та Новодністровському міським головам забезпечити неухильне дотримання Порядку.
4. Відділу роботи із зверненнями громадян та доступу до публічної інформації апарату обласної державної адміністрації щомісяця до 10 числа поінформувати голову обласної державної адміністрації про хід виконання цього розпорядження.
5. Визнати таким, що втратило чинність, розпорядження обласної державної адміністрації від 22 грудня 2016 р. №911-р (із змінами) «Про затвердження Порядку розгляду та оперативного реагування на звернення громадян, що надходять на урядову «гарячу лінію» та Урядову телефонну довідку».

6. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на в.о. керівника апарату обласної державної адміністрації Орисю МЕЛЕНЧУК.

**Голова обласної  
державної адміністрації**



**Сергій ОСАЧУК**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

**Розпорядження обласної  
державної адміністрації**

**14.01.2020 № 33-р**

**Порядок  
розгляду звернень громадян, що надходять на  
урядову «гарячу лінію»**

1. Цей порядок визначає механізм реєстрації, розгляду, реагування та надання відповідей стосовно звернень громадян, що надходять на урядову телефонну «гарячу лінію».

2. Відділ роботи із зверненнями громадян та доступу до публічної інформації апарату обласної державної адміністрації (далі – відділ) забезпечує щоденний (у робочі дні) прийом звернень громадян, що надійшли на урядову «гарячу лінію» від мешканців Чернівецької області та реєстрацію в Єдиній електронній базі даних звернень (далі – база звернень).

3. Відділ протягом двох робочих днів приймає, проводить попередній розгляд звернень.

4. Протягом одного дня, після попереднього розгляду, реєстраційно-контрольна картка направляється на розгляд органу виконавчої влади, органу місцевого самоврядування до компетенції якого належить вирішення порушеного заявником питання, а саме:

1) у разі, якщо вирішення порушеного заявником питання належить до компетенції обласної державної адміністрації, то відділ направляє реєстраційно-контрольну картку на електронну адресу відповідного структурного підрозділу обласної державної адміністрації;

2) у разі, якщо вирішення порушеного заявником питання належить до компетенції районної державної адміністрації, сільської, селищної та міської ради відповідного району, то відділ направляє реєстраційно-контрольну картку на електронну адресу відповідної районної державної адміністрації;

3) у разі, якщо вирішення порушеного заявником питання належить до компетенції міських рад міст обласного значення (Чернівецької та Новодністровської), то відділ направляє реєстраційно-контрольну картку на електронну адресу відповідної міської ради;

4) у разі, якщо вирішення порушеного заявником питання належить до компетенції територіальних органів міністерств та інших центральних органів виконавчої влади, то відділ вносить інформацію про це до бази звернень.

5. Керівники районних державних адміністрацій, структурних підрозділів обласної державної адміністрації, Чернівецької та Новодністровської міських

рад забезпечують об'єктивний та своєчасний розгляд звернень, перевіряють викладену у них інформацію та приймають відповідні рішення.

6. У разі, коли питання, порушені у зверненні, не належать до компетенції виконавця, до якого направлено реєстраційно-контрольну картку, не пізніше наступного дня необхідно повідомити відділ.

7. Виконавці можуть залучати до розгляду звернень громадян, що надійшли на урядову «гарячу лінію» інші органи виконавчої влади, у частині вирішення питань, які належать до їх компетенції.

8. Про результати розгляду звернень виконавці повідомляють заявників у встановленому порядку.

9. Протягом одного робочого дня, з моменту реєстрації листа-відповіді заявнику, виконавці надсилають електронну (скановану) копію цього листа у відділ на електронну адресу: [zvernenniabuk@ukr.net](mailto:zvernenniabuk@ukr.net).

10. Відділ невідкладно, але не пізніше одного дня, з моменту отримання від виконавця електронної копії відповіді заявнику вносить інформацію про результат розгляду звернення разом з електронною копією листа до бази звернень.

**В.о. керівника апарату обласної  
державної адміністрації, начальник  
управління документального  
забезпечення та контролю апарату  
обласної державної адміністрації**



**Орися МЕЛЕНЧУК**