

ЗАТВЕРДЖЕНО
Розпорядження голови Запорізької
обласної державної адміністрації

14.09.2015 № 326

Зареєстровано
в Головному територіальному
управлінні юстиції
у Запорізькій області
18 вересня 2015 р. за № 26/1690

ПОРЯДОК

опрацювання усних звернень громадян, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, в Запорізькій обласній державній адміністрації

I. Загальні положення

1. Порядок опрацювання усних звернень громадян, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, в Запорізькій обласній державній адміністрації (далі – Порядок) регламентує механізми надходження та опрацювання в Запорізькій обласній державній адміністрації усних звернень громадян, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, порядок взаємодії структурних підрозділів Запорізької обласної державної адміністрації, територіальних органів центральних органів виконавчої влади, районних державних адміністрацій, установ та організацій із забезпечення оперативного розгляду таких звернень.

2. Усні звернення громадян за допомогою засобів телефонного зв'язку можуть надходити до Запорізької обласної державної адміністрації з:

- 1) Урядової гарячої лінії через Урядовий контактний центр;
- 2) гарячих телефонних ліній керівників вищих органів влади;
- 3) Гарячої телефонної лінії Запорізької обласної державної

адміністрації;

4) гарячих телефонних ліній спілкування із громадянами голови Запорізької обласної державної адміністрації та його заступників;

5) інших органів влади відповідно до частини третьої статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

3. Усні звернення громадян за допомогою засобів телефонного зв'язку подаються до Запорізької обласної державної адміністрації виключно за телефонними номерами та у спосіб, що визначені у цьому Порядку.

II. Гаряча телефонна лінія Запорізької обласної державної адміністрації

1. Гаряча телефонна лінія Запорізької обласної державної адміністрації є спеціальним постійно діючим засобом телекомунікації для забезпечення можливості подання усних звернень громадянами до Запорізької обласної державної адміністрації та отримання ними консультацій у телефонному режимі.

2. Гаряча телефонна лінія Запорізької обласної державної адміністрації не передбачає подання в телефонному режимі запитів щодо надання публічної інформації відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації». Для цього використовуються інші засоби телефонного зв'язку, номери яких оприлюднюються Запорізькою обласною державною адміністрацією.

3. Дзвінки на Гарячу телефонну лінію Запорізької обласної державної адміністрації приймаються за номером: 0 (800) 503-508 протягом робочого часу Запорізької обласної державної адміністрації без перерви на обід. Гаряча телефонна лінія Запорізької обласної державної адміністрації не працює у дні офіційних державних свят та дні, що визначаються вихідними

відповідно до чинного законодавства України.

Дзвінок відбувається за рахунок приймаючої сторони. Дзвінки записуються на електронний носій та зберігаються протягом трьох місяців з дня отримання дзвінка.

4. Функціонування Гарячої телефонної лінії Запорізької обласної державної адміністрації: прийом дзвінків, реєстрацію та первинне опрацювання звернень, розсилку звернень на розгляд безпосереднім виконавцям за зверненнями, контроль термінів розгляду, контроль результатів розгляду, захист персональних даних громадян, що звертаються на Гарячу телефонну лінію Запорізької обласної державної адміністрації, забезпечує уповноважений контактний центр – Комунальна установа «Запорізький обласний контактний центр» Запорізької обласної ради (далі – ЗОКЦ).

5. Дзвінки приймаються черговим оператором ЗОКЦ у порядку автоматичної черги. Прийом дзвінка оператор у обов'язковому порядку розпочинає з привітання та представлення.

6. Черговий оператор надає оперативну консультацію громадянину, якщо він звертається з питанням, яке потребує оперативної консультації, щодо компетенції певних органів влади або їх структурних підрозділів, їх місце знаходження або контактних телефонів. У разі, якщо громадянин звертається із усним зверненням, черговий оператор реєструє відповідне звернення в електронній базі даних.

Черговий оператор отримує згоду громадянина на опрацювання його персональних даних у ході розгляду його звернення, відповідно до Закону України «Про захист персональних даних».

III. Гарячі телефонні лінії спілкування із громадянами голови Запорізької

обласної державної адміністрації та його заступників

1. Голова, перший заступник, заступники голови та заступник голови – керівник апарату Запорізької обласної державної адміністрації один раз на квартал за окремо затвердженим графіком проводять гарячі телефонні лінії спілкування із громадянами за номером (061) 224-66-22.

2. Гарячі телефонні лінії спілкування із громадянами голови Запорізької обласної державної адміністрації та його заступників тривають протягом однієї години. Усні звернення громадян, які надходять у ході проведення гарячої телефонної лінії, записуються на електронні носії.

3. Організацію проведення та опрацювання результатів гарячих телефонних ліній спілкування із громадянами голови Запорізької обласної державної адміністрації та його заступників забезпечує відділ роботи із зверненнями громадян апарату Запорізької обласної державної адміністрації (далі – Відділ).

4. Відділ:

1) щокварталу готує та подає на затвердження голові Запорізької обласної державної адміністрації проекти графіків проведення гарячих телефонних ліній спілкування із громадянами голови Запорізької обласної державної адміністрації та його заступників;

2) не пізніше ніж за 5 календарних днів подає до Управління у справах преси та інформації Запорізької обласної державної адміністрації та районних державних адміністрацій оголошення про проведення наступної гарячої телефонної лінії спілкування із громадянами голови Запорізької обласної державної адміністрації та його заступників для його подальшого розповсюдження у засобах масової інформації;

3) за необхідністю забезпечує запрошення для участі у гарячих телефонних лініях спілкування із громадянами голови Запорізької обласної

державної адміністрації та його заступників відповідних керівників структурних підрозділів Запорізької обласної державної адміністрації та керівників територіальних органів центральних органів виконавчої влади, установ та організацій;

4) забезпечує запис усних звернень громадян, що були подані на гарячій телефонній лінії спілкування із громадянами голови Запорізької обласної державної адміністрації та його заступників на електронні носії, їх подальшу реєстрацію в підсистемі «Звернення громадян» електронної автоматизованої системи документообігу «Optima WorkFlow» та організацію розгляду таких звернень.

IV. Розгляд усних звернень громадян, що надійшли за допомогою телефонного зв'язку

1. Усні звернення, що надійшли до Запорізької обласної державної адміністрації з Урядової гарячої лінії та Гарячої телефонної лінії Запорізької обласної державної адміністрації, розглядаються протягом 15 календарних днів з моменту їх реєстрації.

2. Усні звернення, які отримані за допомогою засобів телефонного зв'язку, направлені на розгляд до Запорізької обласної державної адміністрації вищими органами влади та поставлені ними на контроль, розглядаються у межах термінів, передбачених дорученнями керівників вищих органів влади.

3. Усі інші усні звернення розглядаються у межах термінів, що передбачені чинним законодавством.

4. Голова Запорізької обласної державної адміністрації здійснює первинний розгляд та накладає резолюції за усними зверненнями, що

надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку від категорій громадян, які згідно з чинним законодавством має розглядати виключно керівник органу влади.

5. Первинний розгляд та накладання резолюції за усними зверненнями, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, здійснює начальник відділу роботи із зверненнями громадян апарату Запорізької обласної державної адміністрації за виключенням звернень, що згідно з чинним законодавством розглядає виключно голова Запорізької обласної державної адміністрації, та звернень, що надійшли від вищих органів влади та поставлені ними на контроль.

6. Первинний розгляд та накладання резолюції за усними зверненнями, які отримані за допомогою засобів телефонного зв'язку, направлені на розгляд до Запорізької обласної державної адміністрації вищими органами влади та поставлені ними на контроль, здійснюють перший заступник, заступники, заступник голови – керівник апарату Запорізької обласної державної адміністрації у межах затвердженого розподілу обов'язків.

7. У разі відсутності відповідного керівника Запорізької обласної державної адміністрації звернення, що відносяться до його компетенції, розглядає керівник, що заміщує його згідно із розпорядженням голови Запорізької обласної державної адміністрації про розподіл обов'язків між головою, першим заступником, заступниками, заступником голови – керівником апарату Запорізької обласної державної адміністрації.

8. Перший заступник, заступники, заступник голови – керівник апарату Запорізької обласної державної адміністрації у межах затвердженого розподілу обов'язків підписують листи щодо направлення звернень відповідно до частини третьої статті 7 Закону України «Про звернення громадян» до

відповідних органів або посадових осіб.

9. Розгляд усних звернень, що надійшли за допомогою телефонного зв'язку, структурними підрозділами Запорізької обласної державної адміністрації – безпосередніми виконавцями за зверненнями, згідно з резолюціями керівництва Запорізької обласної державної адміністрації, здійснюється відповідно до Порядку розгляду письмових звернень громадян у Запорізькій обласній державній адміністрації, затвердженого розпорядженням голови Запорізької обласної державної адміністрації від 31 серпня 2011 року № 357, зареєстрованого в Головному управлінні юстиції у Запорізькій області 06 вересня 2011 року за № 46/1488, з урахуванням термінів розгляду передбачених цим Порядком.

10. Інформація про результати розгляду усних звернень громадян, що надійшли з Гарячої телефонної лінії Запорізької обласної державної адміністрації надається структурними підрозділами Запорізької обласної державної адміністрації – безпосередніми виконавцями за зверненнями до ЗОКЦ разом з копією листа, яким поінформовано заявника, в електронному вигляді.

Заступник голови – керівника апарату
Запорізької обласної державної
адміністрації

Л.В. Березинський