

**КАЛУСЬКА МІСЬКА РАДА**

**ІВАНО-ФРАНКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ**

**РОЗПОРЯДЖЕННЯ МІСЬКОГО ГОЛОВИ**

09.07.2024 м. Калуш № 148-р

Про “гарячу” телефонну лінію

виконавчого комітету

Калуської міської ради

Відповідно до Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008 “Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування”, Законів України «Про звернення громадян», «Про місцеве самоврядування в Україні», з метою впорядкування роботи зі зверненнями громадян та оперативного реагування на звернення громадян:

1. Затвердити Положення про “гарячу” телефонну лінію виконавчого комітету Калуської міської ради згідно з додатком.

2. Визначити час роботи “гарячої” телефонної лінії з 8:00 год. до 17:00 год. з понеділка по четвер, в п’ятницю з 8:00 год. до 16:00 год., крім вихідних за номером (03472)7-96-40 (мобільний 0674589330).

3. Патронатній службі міського голови приймати телефонні дзвінки на “гарячу” телефонну лінію з 8:00 год. до 17:00 год. з понеділка по четвер, в п’ятницю з 8:00 год. до 16:00 год., крім вихідних за номером (03472)7-96-40 (мобільний 0674589330), заповнювати реєстраційну картку та щодня передавати за реєстром головному спеціалісту загального відділу виконавчого комітету міської ради на якого покладені обов’язки по роботі зі зверненнями громадян.

4. Загальному відділу виконавчого комітету міської ради (Олена Буждиган):

4.1. Забезпечити функціонування “гарячої” телефонної лінії відповідно до Положення про неї.

4.2. Здійснювати реєстрацію звернень громадян на «гарячу» телефонну лінію в журналі реєстрації звернень громадян, які надійшли на «гарячу» телефонну лінію.

4.3. Здійснювати постійний моніторинг та контроль за розглядом звернень громадян, що надійшли на “гарячу” телефонну лінію та щоквартально подавати інформацію в Івано-Франківську обласну державну адміністрацію про результати роботи “гарячої” телефонної лінії.

5. Першому заступнику міського голови, заступникам міського голови, серетарю міської ради, керуючому справами виконавчого комітету Калуської міської ради, керівникам виконавчих органів, підприємств, установ, що знаходяться в сфері управління Калуської міської ради, забезпечувати кваліфікований та своєчасний розгляд звернень громадян, що надійшли на “гарячу” телефонну лінію виконавчого комітету Калуської міської ради, проводити постійний аналіз питань, які порушують мешканці міста та оперативно усувати причини їх виникнення.

6. Розпорядження міського голови від 05.10.2017 №319-р “ Про “гарячу” телефонну лінію виконавчого комітету міської ради” вважати таким, що втратило чинність .

7. Координацію роботи та узагальнення інформації щодо виконання розпорядження покласти на головного відповідального виконавця – загальний відділ виконавчого комітету Калуської міської ради (Олена Буждиган).

8. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на керуючого справами виконавчого комітету Калуської міської ради Олега Савку.

Міський голова Андрій НАЙДА

Додаток

до розпорядження міського голови

09.07.2024 № 148-р

**ПОЛОЖЕННЯ**

про “гарячу” телефонну лінію

виконавчого комітету Калуської міської ради

1. “Гаряча” телефонна лінія виконавчого комітету Калуської міської ради створена відповідно до Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008 “Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування” та з метою оперативного реагування на звернення жителів міста, вирішення проблем, які їх турбують.

2. У своїй діяльності керується Конституцією України, Законом України “Про звернення громадян”, Указом Президента України від 07.02.2008 №109/2008 “Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування”, іншими нормативно-правовими актами та цим Положенням.

3. Прийом телефонних дзвінків на “гарячу” телефонну лінію проводиться з понеділка по четвер з 8:00 год. до 17:00 год. та в п’ятницю з 8:00 год. до 16:00 год. за телефоном (03472)7-96-40 (мобільний 0674589330). Відповідальними працівниками за функціонування “гарячої” телефонної лінії призначаються радник міського голови та головний спеціаліст загального відділу на якого покладені обов’язки по роботі зі зверненнями громадян.

4. Звернення громадян, що надійшли на “гарячу” телефонну лінію, реєструються у день їх надходження в журналі реєстрації звернень громадян, які надійшли на «гарячу» телефонну лінію та заповнюється реєстраційна картка відповідної форми (зразок додається). Діловодство за зверненнями громадян, що надійшли через “гарячу” телефонну 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 14.04.1997 №348 (зі змінами).

5. Звернення, в яких порушено питання інформативного, довідкового та консультативного характеру, а також ті, які не потребують додаткового вивчення, розглядаються і вирішуються невідкладно в усній формі без оформлення реєстраційної картки.

6. Звернення, що потребують більш детального вивчення, виділення коштів, матеріальних та людських ресурсів, розглядаються у тому ж порядку, що й письмове звернення ( або звернення, висловлене на особистому прийомі

Продовження додатка

до розпорядження міського голови

09.07.2024 № 148-р

громадян), відповідно до Закону України “Про звернення громадян”.

7. Головний спеціаліст загального відділу, на якого покладені обов’язки по роботі зі зверненнями громадян:

- здійснює контроль за реєстрацією та проходженням звернень громадян, які надійшли на “гарячу” телефонну лінію виконавчого комітету Калуської міської ради, дотриманням строків розгляду;

- готує аналітичні довідки з питань роботи “гарячої” телефонної лінії;

- у разі надходження звернень громадян про виникнення надзвичайних ситуацій невідкладно інформує про це керівництво виконавчого комітету Калуської міської ради.

Керуючий справами

виконавчого комітету Олег САВКА