

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ директора департаменту
агропромислового розвитку
Кіровоградської обласної
державної адміністрації
06 листопада 2019 року № 65-од

ПОРЯДОК

роботи з повідомленнями, що надходять за телефонною "гарячою лінією" департаменту агропромислового розвитку обласної державної адміністрації від громадян з питань, пов'язаних із діяльністю департаменту

1. Цей Порядок розроблено, відповідно до ст.40 Конституції України, Закону 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" та Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах організація, незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою КМУ від 14 квітня 1997 року № 348 (із змінами і доповненням).

2. Цей Порядок визначає послідовність дій посадових осіб департаменту агропромислового розвитку обласної державної адміністрації (далі департамент) під час отримання, опрацювання, узагальнення та обліку інформації, яка надходить від фізичних і юридичних осіб (далі - заявник) за телефонною "гарячою лінією".

3. Робота телефонної "гарячої лінії" в департаменті запроваджена, з метою розгляду звернень, що подаються громадянами, підприємствами, установами та організаціями, фізичними особами-підприємцями з питань, пов'язаних із діяльністю департаменту

Інформація про наявність телефонної "гарячої лінії" розміщено на офіційному вебсайті департаменту.

4. "Гаряча лінія" працює у приміщенні департаменту за адресою: м. Кропивницький, вул. Тараса Карпи, 84 щоденно, крім вихідних та святкових днів, з 9.00 до 13.00 за телефоном 0522-24-63-06.

Повідомлення, що надходять за телефонною "гарячою лінією" від громадян, щодо питань, пов'язаних із діяльністю департаменту, реєструються в спеціальному журналі, форма якого затверджена цим наказом.



5. Спеціалісти сектору організаційного та інформаційно-комп'ютерного забезпечення департаменту приймають і реєструють звернення, які надходять від громадян за телефонною "гарячою лінією".

6. На звернення заводиться реєстраційна картка (додається), в якій зазначається прізвище, ім'я, по батькові заявника, контактний номер телефону або електронна адреса, викладається суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, прохання чи вимоги. Кожному зверненню надається індивідуальний номер.

7. У разі, коли заявник не називає своє прізвище, ім'я, по батькові або не надає інші відомості, звернення реєструється як анонімне і надається директору департаменту, який самостійно визначає доцільність його розгляду.

8. Директор департаменту визначає, відповідно до функціональних повноважень виконавця, та передає в паперовому/електронному вигляді виконавцю реєстраційну картку заявника не пізніше, ніж на другий день після реєстрації.

9. Щодня інформація про звернення, які надійшли до департаменту, передається в паперовому/електронному вигляді директору департаменту.

10. За результатами розгляду звернення особами, яким було доручено його розгляд, надаються відповіді заявнику.

Копії звернення заявника з усіма документами, щодо його розгляду, надаються відповідальній особі сектору організаційного та інформаційно-комп'ютерного забезпечення департаменту з метою зняття його з контролю.

11. Відповідальність за несвоєчасне та не в повному обсязі надання інформації несуть керівники зазначених служб у порядку, передбаченому чинним законодавством.

12. Звернення розглядаються протягом 15 днів після їх реєстрації. Якщо у зазначений термін вирішити порушенні у зверненні питання неможливо, виконавець звертається до спеціаліста сектору організаційного та інформаційно-комп'ютерного забезпечення з проханням про перенесення терміну розгляду з обґрунтуванням мотивів, при цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не повинен перевищувати 30 днів.

13. Інформація про результати розгляду звернення вноситься в журнал прийому повідомлень/звернень від громадян, що надходять за телефонною "гарячою лінією" департаменту.



14. Якщо заявник повідомив про незадоволення результатами розгляду порушеного ним питання, спеціаліст сектору організаційного та інформаційно-комп'ютерного забезпечення реєструє повторно звернення та надає директору департаменту з грифом "повторно".

