



Україна

Одеська область

Білгород-Дністровська районна державна адміністрація

БІЛГОРОД-ДНІСТРОВСЬКА РАЙОННА ВІЙСЬКОВА АДМІНІСТРАЦІЯ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

26.03.2026

№ 29/А-2026

Про затвердження Порядку роботи телефонної «гарячої лінії» Білгород-Дністровської районної державної (військової) адміністрації

Відповідно до статті 40 Конституції України, статей 2, 6, 25 та 41 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 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», з метою забезпечення реалізації конституційного права громадян на звернення, спрощення процедури подання звернень, підвищення оперативності їх розгляду та налагодження зворотного зв'язку

ЗОБОВ'ЯЗУЮ:

1. Створити телефонну «гарячу лінію» Білгород-Дністровської районної державної (військової) адміністрації за номером телефону (04849) 6-35-44.
2. Затвердити Порядок роботи телефонної «гарячої лінії» Білгород-Дністровської районної державної (військової) адміністрації, що додається.
3. Розмістити на офіційному вебсайті Білгород-Дністровської районної державної (військової) адміністрації інформацію про роботу телефонної «гарячої лінії».
4. Керівникам структурних підрозділів Білгород-Дністровської районної державної (військової) адміністрації забезпечити об'єктивний, всебічний і

своєчасний розгляд звернень громадян та вжиття заходів щодо вирішення порушених у них питань.

5. Координацію роботи та узагальнення інформації щодо виконання цього розпорядження покласти на відділ діловодства, контролю та звернень громадян апарату Білгород-Дністровської районної державної (військової) адміністрації (Наталію ХОМЕНКО).

6. Це розпорядження набирає чинності з дня його офіційного оприлюднення.

7. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на керівника апарату Білгород-Дністровської районної державної (військової) адміністрації Юрія ОРЛОВА.

Голова (начальник)
Білгород-Дністровської
районної державної
(військової) адміністрації



Василь САМОКИШ

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови (начальника)

Білгород-Дністровської районної
державної (військової) адміністрації

26 березня 2026 року № 29/А-2026

**Порядок
роботи телефонної «гарячої лінії» Білгород-Дністровської районної
державної (військової) адміністрації**

I. Загальні положення

1. Порядок роботи телефонної «гарячої лінії» Білгород-Дністровської районної державної (військової) адміністрації (далі – Порядок) розроблено відповідно до статті 40 Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 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», з метою забезпечення реалізації конституційного права громадян на звернення, спрощення процедури подання звернень, підвищення оперативності їх розгляду та налагодження зворотного зв'язку.

2. Цей Порядок визначає організацію роботи «гарячої лінії» Білгород-Дністровської районної державної (військової) адміністрації (далі – телефонна «гаряча лінія»), механізм прийому, реєстрації, розгляду та надання відповідей на усні звернення, що надходять на телефонну «гарячу лінію».

3. Дія цього Порядку не поширюється на повідомлення про можливі факти корупційних або пов'язаних із корупцією правопорушень, а також інших порушень Закону України «Про запобігання корупції».

4. Організаційне забезпечення роботи телефонної «гарячої лінії» покладається на відділ діловодства, контролю та звернень громадян апарату Білгород-Дністровської районної державної (військової) адміністрації.

5. Основними завданнями роботи телефонної «гарячої лінії» є:
забезпечення приймання та оброблення усних звернень, що надходять технічними засобами електронних комунікацій;
надання довідково-консультативної допомоги;

приймання, реєстрація та облік усних звернень відповідно до Закону України «Про звернення громадян»;
 надання роз'яснень щодо діяльності та повноважень Білгород-Дністровської районної державної (військової) адміністрації;
 узагальнення та формування статистичних даних щодо усних звернень.

II. Організація роботи телефонної «гарячої лінії» Білгород-Дністровської районної державної (військової) адміністрації

1. Прийом звернень на телефонну «гарячу лінію» здійснюється в робочі дні з понеділка по четвер з 08 год. 30 хв. до 17 год. 30 хв., у п'ятницю – з 08 год. 30 хв. до 16 год. 15 хв. за номером телефону (04849) 6-35-44.

2. Інформація про режим роботи телефонної «гарячої лінії» та її номер телефону розміщується на офіційному вебсайті Білгород-Дністровської районної державної (військової) адміністрації.

3. Відповідальною особою за забезпечення функціонування телефонної «гарячої лінії» є головний спеціаліст з роботи зі зверненнями громадян відділу діловодства, контролю та звернень громадян апарату Білгород-Дністровської районної державної (військової) адміністрації.

4. Спілкування із заявниками здійснюється державною мовою, відповідно до вимог Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

5. Під час телефонної розмови посадові особи керуються Загальними правилами етичної поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування, затвердженими наказом Національного агентства України з питань державної служби від 05 серпня 2016 року № 158, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 31 серпня 2016 року за № 1203/29333 (у редакції наказу Національного агентства України з питань державної служби від 28 квітня 2021 року № 72-21).

III. Порядок приймання, реєстрації та розгляду звернень, що надходять на телефонну «гарячу лінію» Білгород-Дністровської районної державної (військової) адміністрації

1. Діловодство за зверненнями громадян, що надійшли на телефонну «гарячу 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, у медіа, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348.

2. Усі звернення, що надходять на телефонну «гарячу лінію», реєструються головним спеціалістом відділу діловодства, контролю та звернень громадян апарату Білгород-Дністровської районної державної (військової) адміністрації в день їх надходження шляхом внесення інформації до реєстраційно-контрольної картки звернення громадянина в системі електронного документообігу «АСКОД». Кожному зверненню присвоюється унікальний реєстраційний індекс.

3. Під час звернення на телефонну «гарячу лінію» заявник повідомляє: прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), задеклароване / зареєстроване місце проживання (перебування), контактний телефон, соціальний стан, категорію, суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги.

4. У разі якщо заявник виявив бажання отримати письмову відповідь на своє усне звернення, головний спеціаліст відділу діловодства, контролю та звернень громадян апарату Білгород-Дністровської районної державної (військової) адміністрації оформлює картку звернення громадянина на телефонну «гарячу лінію» Білгород-Дністровської районної державної (військової) адміністрації, за формою наведеною у додатку до цього Порядку.

Звернення передається до відповідного структурного підрозділу згідно з резолюцією голови (начальника) Білгород-Дністровської районної державної (військової) адміністрації та розглядається в порядку, встановленому для письмових звернень, з дотриманням вимог Закону України «Про звернення громадян».

5. З'ясування відомостей про особу громадянина, що не стосуються його звернення, не допускається.

Забороняється розголошення відомостей про заявників і повідомленої ними інформації особам, які не мають відношення до вирішення порушених у зверненні питань.

6. Оброблення персональних даних здійснюється відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних».

7. Якщо питання, порушені у зверненні, не належать до компетенції Білгород-Дністровської районної державної (військової) адміністрації, головний спеціаліст відділу діловодства, контролю та звернень громадян апарату Білгород-Дністровської районної державної (військової) адміністрації, надає роз'яснення заявникові до якого за належністю відповідного органу чи посадової особи доцільно звернутися та, за можливості, повідомляє їх контактні дані.

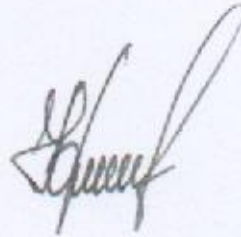
8. Питання, з якими звертаються громадяни на телефонну «гарячу лінію», за можливості, вирішуються під час телефонної розмови.

9. Якщо заявник не надає інформацію, визначену пунктом 3 цього розділу, таке звернення визнається анонімним і розгляду не підлягає.

10. Строк розгляду звернень, які надійшли на телефонну «гарячу лінію» не може перевищувати строків, визначених Законом України «Про звернення громадян».

11. Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

Керівник апарату
Білгород – Дністровської районної
державної (військової) адміністрації



Юрій ОРЛОВ

Додаток
до Порядку роботи
телефонної «гарячої лінії»
Білгород-Дністровської
районної державної (військової)
адміністрації
(пункт 4 розділу III)

Картка
звернення громадянина на телефонну «гарячу лінію»
Білгород-Дністровської районної державної (військової) адміністрації

1. Прізвище, власне ім'я, по батькові <i>(за наявності)</i>		
2. Задеклароване / зареєстроване місце проживання (перебування), телефон Індекс: _____ Регіон: _____ Населений пункт: _____ Тип вулиці: _____ Назва вулиці: _____ № _____ Номер приміщення: _____ телефон: _____ Електронна адреса: _____		
3. Категорія <i>відповідно до класифікатора звернень, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 р. № 858</i>		4. Соціальний стан <i>відповідно до класифікатора звернень, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 р. № 858</i>
5. Ознака надходження звернення <i>(першине, повторне, дублетне неодноразове, масове)</i>	6. Вид звернення <i>(заява, клопотання, скарга)</i>	7. Суб'єкт звернення <i>(індивідуальне, колективне, анонімне)</i>
8. Суть порушеного питання:		
9. Які заходи вживались для поновлення порушених прав:		
10. До яких органів чи посадових осіб звертався заявник:		
11. Посадова особа, що прийняла дзвінок: _____	Дата надходження: « _____ » _____ 202 _____	