



УКРАЇНА

**ІЗМАЇЛЬСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ІЗМАЇЛЬСЬКА РАЙОННА ВІЙСЬКОВА АДМІНІСТРАЦІЯ
ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

м. Ізмаїл

«16» червня 2026 року

№ 148/ВА-2026

**Про затвердження Порядку роботи
телефонної «гарячої лінії»
Ізмаїльської районної державної
(військової) адміністрації Одеської
області**

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, оперативності їх розгляду та налагодження зворотного зв'язку

ЗОБОВ'ЯЗУЮ:

1. Створити телефонну «гарячу лінію» Ізмаїльської районної державної (військової) адміністрації Одеської області за номером телефону (04841) 2-01-46.
2. Затвердити Порядок роботи телефонної «гарячої лінії» Ізмаїльської районної державної (військової) адміністрації Одеської області, що додається.
3. Відділу інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю Ізмаїльської районної державної (військової) адміністрації Одеської області

забезпечити оприлюднення цього розпорядження на офіційному вебсайті Ізмаїльської районної державної (військової) адміністрації Одеської області.

4. Керівникам структурних підрозділів Ізмаїльської районної державної (військової) адміністрації Одеської області 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 документообігу і контролю, розгляду звернень громадян та доступу до публічної інформації апарату Ізмаїльської районної державної (військової) адміністрації Одеської області.

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

7. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на керівника апарату Ізмаїльської районної державної (військової) адміністрації Одеської області Світлану ТІТКОВУ.

Голова (начальник)
Ізмаїльської районної державної
(військової) адміністрації
Одеської області



Родіон АБАШЕВ

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови

(начальника) Ізмаїльської районної
державної (військової)

адміністрації Одеської області

16 червня 2026 року № 141/ВА-2026

**Порядок
роботи телефонної «гарячої лінії» Ізмаїльської районної державної
(військової) адміністрації Одеської області**

I. Загальні положення

1. Порядок роботи телефонної «гарячої лінії» Ізмаїльської районної державної (військової) адміністрації Одеської області (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» Ізмаїльської районної державної (військової) адміністрації Одеської області (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. 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 Ізмаїльської районної державної (військової) адміністрації Одеської області;

узагальнення та формування статистичних даних щодо усних звернень.

II. Організація роботи телефонної «гарячої лінії» Ізмаїльської районної державної (військової) адміністрації Одеської області

1. Прийом звернень на телефонну «гарячу лінію» здійснюється в робочі дні з понеділка по четвер з 09 год. 00 хв. до 17 год. 00 хв., у п'ятницю з 08 год. 30 хв. до 15 год. 00 хв. за номером телефону (04841) 2-01-46.

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

3. Організаційне забезпечення роботи телефонної «гарячої лінії» здійснює відділ документообігу і контролю, розгляду звернень громадян та доступу до публічної інформації апарату Ізмаїльської районної державної (військової) адміністрації Одеської області (далі – Відділ документообігу).

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, зареєстрованими 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» Ізмаїльської районної державної (військової) адміністрації Одеської області

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 Відділом документообігу 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, пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

4. У разі, якщо заявник виявив бажання отримати письмову відповідь на своє усне звернення, посадова особа Відділу документообігу оформлює картку звернення громадянина на телефонну «гарячу лінію» Ізмаїльської районної державної (військової) адміністрації Одеської області, за формою наведеною у додатку до цього Порядку.

Звернення передається до відповідного структурного підрозділу згідно з резолюцією голови (начальника) Ізмаїльської районної державної (військової) адміністрації Одеської області 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 стосунку 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 Ізмаїльської районної державної (військової) адміністрації Одеської області, заявникові надаються роз'яснення до якого за належністю відповідного органу чи посадової особи доцільно звернутися та, за можливості, повідомляє їх контактні дані.

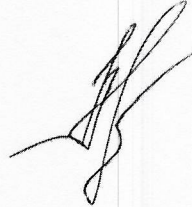
8. Питання, з якими звертаються громадяни на телефонну «гарячу лінію», за можливості, вирішуються під час телефонної розмови.

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

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

11. Контроль за додержанням строків розгляду звернень громадян, що надійшли на телефонну «гарячу лінію», здійснює відділ документообігу і контролю, розгляду звернень громадян та доступу до публічної інформації апарату Ізмаїльської районної державної (військової) адміністрації Одеської області згідно з вимогами чинного законодавства.

Керівник апарату Ізмаїльської районної
державної (військової) адміністрації
Одеської області



Світлана ТІТКОВА

Додаток
до Порядку роботи телефонної
«гарячої лінії» Ізмаїльської
районної державної (військової)
адміністрації Одеської області
(абзац перший пункту 4 розділу III)

Картка
звернення громадянина на телефонну «гарячу лінію»
Ізмаїльської районної державної (військової) адміністрації Одеської області

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 громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 р. № 858</i>		4. Соціальний стан <i>відповідно до Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 р. № 858</i>
5. Ознака надходження звернення <i>(первинне, повторне, дублетне неодноразове, масове)</i>	6. Вид звернення <i>(пропозиція (зауваження), 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 _____	