



ЛЬВІВСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

**Р О З П О Р Я Д Ж Е Н Н Я**

05 лютого 2020р.

Львів

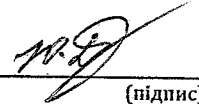
№ 56/0/5-20.

Зареєстровано в Західному міжрегіональному  
управлінні Міністерства юстиції  
(м. Львів)

"03" лютого 20 20 р. за № 5/2415

Уповноважена особа органу державної

реєстрації \_\_\_\_\_

  
(підпис)

*Про затвердження Порядку розгляду  
звернень, що надходять на  
«Гарячу лінію області», та Порядку  
реагування на звернення громадян,  
що надійшли на «Гарячу лінію області»*

Відповідно до статей 6, 13, 16 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», з метою вдосконалення роботи зі зверненнями громадян:

**З О Б О В' Я З У Ю:**

1. Затвердити Порядок розгляду звернень, що надходять на «Гарячу лінію області», у новій редакції, що додається.

2. Затвердити Порядок реагування на звернення громадян, що надійшли на «Гарячу лінію області», у новій редакції, що додається.

3. Вважати таким, що втратило чинність, розпорядження голови Львівської обласної державної адміністрації від 30 березня 2016 року № 174/0/5-16 «Про затвердження Порядку розгляду звернень, що надходять на «Гарячу лінію області» та Порядку реагування на звернення громадян, що надійшли на «Гарячу лінію області», зареєстроване Головним територіальним управлінням юстиції у Львівській області 04 квітня 2016 року за № 8/1730.

4. Львівський обласний контактний центр подати це розпорядження на державну реєстрацію до Західного міжрегіонального управління Міністерства юстиції та забезпечити його офіційне опублікування.

5. Розпорядження набирає чинності з дня його офіційного опублікування.

6. Контроль за виконанням розпорядження залишаю за собою.

**Перший заступник голови**

**В. ЛОЗИНСЬКИЙ**

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови

облдержадміністрації

05.02.2020 № 56/0/5-20

Зареєстровано в Західному міжрегіональному  
управлінні Міністерства юстиції  
(м. Львів)

" 13 " лютого 20 20 р. за № 5/2415

Уповноважена особа органу державної

реєстрації



(підпис)

## ПОРЯДОК

### розгляду звернень, що надходять на «Гарячу лінію області»

1. Цей Порядок визначає механізм взаємодії органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, об'єднаних територіальних громад, структурних підрозділів облдержадміністрації, територіальних підрозділів центральних органів виконавчої влади, установ, організацій (далі – виконавці) та Львівського обласного контактного центру із забезпечення оперативного розгляду звернень громадян, підприємств, установ та організацій, суб'єктів підприємницької діяльності (далі - заявники), що надходять на «Гарячу лінію області» за допомогою засобів телефонного зв'язку.

2. Львівський обласний контактний центр (далі - Центр), органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування спрямовують свою діяльність на забезпечення оперативного розгляду звернень, що надійшли на «Гарячу лінію області» (далі - звернення), та вжиття заходів для вирішення порушених у них питань і задоволення законних прав та інтересів заявників.

3. Для вирішення порушених у зверненнях громадян проблем Центр взаємодіє із: районними державними адміністраціями, містами обласного значення, органами місцевого самоврядування, об'єднаними територіальними громадами, структурними підрозділами обласної державної адміністрації, територіальними органами центральних органів виконавчої влади, енерго-, газо-, теплопостачальними компаніями, комунальними підприємствами, Львівським обласним військовим комісаріатом, іншими установами та організаціями.

4. Центр приймає і реєструє звернення, розподіляє їх відповідно до компетенції органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування та здійснює моніторинг їх розгляду. З цією метою у Центрі створюється і діє електронна база даних звернень.

5. На звернення заводиться електронна реєстраційна картка, в якій зазначається прізвище, ім'я, по батькові заявника (найменування підприємства, установи, організації, суб'єкта підприємницької діяльності), контактний телефон, адреса, викладається суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, прохання чи вимоги. Кожному зверненню надається індивідуальний номер.

6. Зареєстроване Центром звернення засобами бази даних невідкладно надсилається органу виконавчої влади або органу місцевого самоврядування, до компетенції якого належить розгляд порушених у зверненнях питань.

7. У кожному органі виконавчої влади, органі місцевого самоврядування визначається посадова особа, яка відповідає за забезпечення оперативного розгляду звернень.

Відомості про визначених відповідальних посадових осіб, їх контактні телефони та електронні адреси подаються Центру.

8. У разі коли питання, порушені у зверненні, не належать до компетенції органу виконавчої влади, органу місцевого самоврядування, він невідкладно повідомляє про це Центр.

9. Органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування забезпечують об'єктивний і своєчасний розгляд звернень, перевіряють викладені в них факти, приймають у разі потреби відповідні рішення.

Якщо звернення не містить достатніх даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, орган виконавчої влади, орган місцевого самоврядування вживає заходів для отримання додаткової інформації.

10. Про результати розгляду звернень органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування повідомляють заявників згідно із Порядком реагування на звернення громадян, що надійшли на «Гарячу лінію області».

10.1. У разі надходження першочергового чи аварійного звернення, після отримання Центром інформації від виконавця щодо вирішення порушених у зверненні питань фахівець «Гарячої лінії області» здійснює зворотній зв'язок із заявником.

Якщо заявник повідомив про вирішення порушеного ним питання, інформація про результати зворотного зв'язку вноситься фахівцями Центру до електронної бази даних, а саме звернення закривається.

Якщо заявник не погоджується із вирішенням по суті порушеного питання зверненням, до електронної бази даних звернень вноситься відповідний коментар, а саме звернення не закривається. Виконавець інформує заявника про вжиті заходи (виконані роботи) та прикріплює в електронній базі даних до реєстраційної картки копію відповіді.

10.2. У разі надходження неаварійних звернень, роз'яснень, скарг, пропозицій виконавець надає заявнику відповідь та прикріплює в електронній базі даних до реєстраційної картки копію відповіді.

10.3. На прохання заявника йому може надаватися відповідь засобами телекомунікації (електронною поштою, з використанням засобів стаціонарного або мобільного телефонного зв'язку), про що також вноситься інформація до бази даних.

Якщо заявник просив надати відповідь електронною поштою, до реєстраційної картки прикріплюється фотокопія поштового повідомлення.

Якщо заявник просив надати відповідь з використання засобів телефонного зв'язку, до реєстраційної картки вноситься інформація про результати, дату та час дзвінка.

12. У випадку надзвичайних ситуацій техногенного та природного характеру Центр у співпраці з органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування визначає механізм оперативного реагування на звернення.

**Директор Львівського  
обласного контактного центру**



**Т. РОП'ЯНИК**

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови  
облдержадміністрації

05.02.2020р № 56/0/5-20

Зареєстровано в Західному міжрегіональному  
управлінні Міністерства юстиції  
(м. Львів)

" 23 " лютого 20 20 р. за № 56/0/5-20

Уповноважена особа органу державної

реєстрації

(підпис)

ПОРЯДОК

реагування на звернення громадян, що надійшли на «Гарячу лінію області»

Першочергові звернення

Тип	Реагування – передача на виконання	Вирішення
Події, що загрожують життю чи здоров'ю громадян	РДА, МВК, ОТГ, структурні підрозділи ОДА, екстрені служби	Невідкладно
Аномальні погодні умови або інше стихійне лихо	РДА, МВК, ОТГ, структурні підрозділи ОДА, екстрені	Невідкладно

	служби	
Аварія, пожежа, катастрофа на об'єкті підвищеної небезпеки чи з небезпечним процесом виробництва, на великих об'єктах соціальної, торговельної, спортивної, розважальної або транспортної інфраструктури	РДА, МВК, ОТГ, структурні підрозділи ОДА, екстрені служби	Невідкладно
Терористичний акт, вибух або його загроза, збройна сутичка, захоплення заручників	РДА, МВК, ОТГ, структурні підрозділи ОДА, екстрені служби	Невідкладно
Епідемія	РДА, МВК, ОТГ, структурні підрозділи ОДА, екстрені служби	Невідкладно
Відмова в наданні невідкладної медичної допомоги та відсутність в аптечній мережі життєво необхідних ліків	РДА, МВК, ОТГ, структурні підрозділи ОДА, екстрені служби	Невідкладно
Аварія на об'єкті комунального господарства, енергетики	РДА, МВК, ОТГ, структурні підрозділи ОДА, екстрені служби	Невідкладно
Порушення санітарно-епідеміологічних вимог у дитячих навчальних і оздоровчих закладах	РДА, МВК, ОТГ, структурні підрозділи ОДА, екстрені служби	Невідкладно
Значні порушення законодавства з питань екології	РДА, МВК, ОТГ, структурні підрозділи ОДА, екстрені служби	Невідкладно
Тривала (до двох місяців) затримка виплати заробітної плати, пенсії та соціальної допомоги	РДА, МВК, ОТГ, структурні підрозділи ОДА, екстрені служби	Невідкладно
Події, що можуть негативно вплинути на суспільну ситуацію на окремих території або викликати масове невдоволення людей	РДА, МВК, ОТГ, структурні підрозділи ОДА, екстрені служби	Невідкладно



### Аварійні звернення

Тип	Реагування – передача на виконання	Ліквідація несправності
Відсутність водопостачання	РДА, МВК, ОТГ, надавачі послуг	24 години
Витік води на вулиці, у підвалі	РДА, МВК, ОТГ, надавачі послуг	24 години
Витік каналізації на вулиці, у будинку, квартирі	РДА, МВК, ОТГ, надавачі послуг	24 години
Відсутність теплопостачання або гарячого водопостачання	РДА, МВК, ОТГ, надавачі послуг	24 години
Відсутність газопостачання	РДА, МВК, ОТГ, надавачі послуг	24 години
Відсутність електропостачання	РДА, МВК, ОТГ, надавачі послуг	24 години
Відсутність вуличного освітлення	РДА, МВК, ОТГ, надавачі послуг	24 години
Не вивозиться сміття відповідно до графіка	РДА, МВК, ОТГ, надавачі послуг	24 години
Провалля на дорозі	РДА, МВК, ОТГ, надавачі послуг	24 години
Відсутність люка	РДА, МВК, ОТГ, надавачі послуг	24 години

### Неаварійні звернення

Тип	Реагування – передача на виконання	Вирішення
Неякісне прибирання у під'їзді та прибудинкової території	РДА, МВК, ОТГ	15 днів
Не відновлено благоустрій території після завершення робіт	РДА, МВК, ОТГ	15 днів
Протікання даху	РДА, МВК, ОТГ	15 днів
Дерево в аварійному стані	РДА, МВК, ОТГ	15 днів
Не вивезене сміття після будівельних робіт	РДА, МВК, ОТГ	15 днів
Скарги щодо поганого стану автомобільних доріг	РДА, МВК, ОТГ	15 днів

### Роз'яснення, скарги, пропозиції

Тип	Реагування – передача на виконання	Вирішення
Скарги	РДА, МВК, ОТГ, структурні підрозділи ОДА, інші органи виконавчої влади, установи, організації	15 днів
Пропозиції	РДА, МВК, ОТГ, структурні підрозділи ОДА, інші органи виконавчої влади, установи, організації	15 днів
Скарги на роботу транспортних компаній	РДА, МВК, ОТГ, Департамент дорожнього господарства, транспорту та зв'язку	15 днів
Скарги щодо функціонування мереж зв'язку, радіомовлення	Департамент дорожнього господарства, транспорту та зв'язку	15 днів
Скарги на роботу поштового зв'язку	Департамент дорожнього господарства, транспорту та зв'язку	15 днів

### Скарги на перших осіб

	Скаргу у контексті конкретної проблеми (галузі) скеровувати на розгляд:	Скаргу без прив'язки до конкретної проблеми (галузі) скеровувати на розгляд:	Вирішення
Голови РДА	Профільні заступники голови ОДА	Керівник апарату ОДА	15 днів
Керівники департаментів, управлінь	Профільні заступники голови ОДА	Профільні заступники голови ОДА	
Голови міст обласного значення	Профільні заступники голови ОДА	Керівник апарату ОДА	
Голови сільських, селищних, міських рад, об'єднаних територіальних громад	Голови райдержадміністрацій		
Заступники голови ОДА, керівник апарату ОДА	Перший заступник голови		
Перший заступник голови ОДА	Голова облдержадміністрації		

Голова облдержадміністрації	«Гаряча лінія області» не приймає. Оператор рекомендує звертатися до Офісу Президента України	
Голова обласної ради	«Гаряча лінія області» не приймає. Оператор рекомендує звертатися до обласної ради	

**Директор Львівського  
обласного контактного центру**



**Т. РОП'ЯНИК**