

# МІНІСТЕРСТВО РЕГІОНАЛЬНОГО РОЗВИТКУ, БУДІВНИЦТВА ТА ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА УКРАЇНИ

## НАКАЗ

16.12.2013

м. Київ

№ 588

Зареєстровано в Міністерстві юстиції України  
30 грудня 2013 р. за № 2236/24768

### Про затвердження Порядку проведення "гарячої" телефонної лінії у Державній архітектурно-будівельній інспекції України

Відповідно до статті 1 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", з метою підвищення ефективності роботи Державної архітектурно-будівельної інспекції України зі зверненнями громадян, об'єктивного та вчасного їх розгляду згідно з вимогами законодавства України

#### НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Порядок проведення "гарячої" телефонної лінії у Державній архітектурно-будівельній інспекції України, що додається.
2. Департаменту державних програм та розвитку житлового будівництва (Непомнящий О. М.) разом з Департаментом нормативно-правового регулювання (Ішутко С. Ю.) та Державною архітектурно-будівельною інспекцією України (Рибак О. В.) в установленому законодавством порядку забезпечити подання цього наказу на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України.
3. Цей наказ набирає чинності з дня його офіційного опублікування.
4. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника Міністра Ісаєнка Д. В.

Міністр

Г. П. Темник

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України  
16.12.2013 N 588

Зареєстровано

в Міністерстві юстиції України

30 грудня 2013 р. за N 2236/24768

**Порядок  
проведення "гарячої" телефонної лінії у Державній архітектурно-будівельній інспекції України**

1. Цей Порядок визначає основні вимоги до організації та проведення "гарячої" телефонної лінії у Державній архітектурно-будівельній інспекції України (далі - Держархбудінспекція України).
  2. Посадові особи Держархбудінспекції України, які забезпечують роботу "гарячої" телефонної лінії, у своїй діяльності керуються [Конституцією України](#), [Законами України "Про звернення громадян"](#), ["Про державну службу"](#), [Указом Президента України від 07 лютого 2008 року N 109 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування"](#), [Положенням про Державну архітектурно-будівельну інспекцію України](#), затвердженим [Указом Президента України від 08 квітня 2011 року N 439](#), та цим Порядком.
  3. "Гаряча" телефонна лінія проводиться Головою Держархбудінспекції України, першим заступником Голови та заступником Голови, а також керівниками (працівниками) структурних підрозділів Держархбудінспекції України відповідно до розподілу функціональних повноважень згідно з графіком, який складається структурним підрозділом, до повноважень якого віднесено функції з організації та ведення діловодства в Держархбудінспекції України (далі - структурний підрозділ), та затверджується наказом Держархбудінспекції України.
  4. Голова Держархбудінспекції України, перший заступник та заступник Голови визначають працівників, які братимуть участь у роботі "гарячої" телефонної лінії, про що за тиждень до проведення заходу надається інформація структурному підрозділу для координації проведення заходу.
- Під час проведення "гарячої" телефонної лінії Головою, першим заступником Голови та заступником Голови Держархбудінспекції України облік телефонних звернень громадян та заповнення реєстраційно-контрольних карток згідно з додатком до цього Порядку, що додається, здійснює головний спеціаліст структурного підрозділу.
5. "Гаряча" телефонна лінія працює в адміністративній будівлі Держархбудінспекції України за адресою та телефоном, зазначеними на її офіційному сайті.
  6. Під час проведення "гарячої" телефонної лінії керівниками структурних підрозділів Держархбудінспекції України реєстраційно-контрольна картка заповнюється

працівником, на якого покладено функції з ведення діловодства у цьому структурному підрозділі.

7. Після проведення "гарячої" телефонної лінії реєстраційно-контрольні картки подаються до структурного підрозділу для відповідної реєстрації та не пізніше наступного дня - керівництву Держархбудінспекції України за потреби для резолюції.

8. Діловодство за зверненнями громадян, що надійшли на "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 квітня 1997 року N 348](#).

9. Посадова особа під час "гарячої" телефонної лінії розглядає порушені питання по суті та надає відповідно до законодавства обґрунтоване роз'яснення.

10. Для надання детального роз'яснення щодо порушених громадянами питань посадова особа може залучати до їх розгляду працівників відповідних структурних підрозділів Держархбудінспекції України, її територіальних органів або одержувати від них потрібну інформацію.

11. За відсутності визначеної графіком посадової особи участь у "гарячій" телефонній лінії беруть ті посадові особи, які призначені виконувати її обов'язки.

12. Питання, з якими звертається громадянин, за можливості вирішуються під час телефонної розмови.

Якщо питання, порушені у телефонному зверненні, вирішити під час "гарячої" телефонної лінії неможливо, звернення розглядається в тому самому порядку, що і письмове, відповідно до [Закону України "Про звернення громадян"](#).

Строк розгляду не повинен перевищувати строків, які визначені законом.

13. Звернення громадян, які мають установлені законодавством пільги, розглядаються в першочерговому порядку.

14. Якщо питання, з яким звернувся громадянин, не належить до компетенції Держархбудінспекції України, посадова особа пояснює громадянину, до якого органу державної влади або місцевого самоврядування, підприємства, організації чи установи доцільно звернутися і за можливості надає адресу, номер телефону.

15. Контроль за дотриманням графіка "гарячої" телефонної лінії здійснює структурний підрозділ, який аналізує й узагальнює звернення, подані під час "гарячої" телефонної лінії, та щомісяця і щокварталу доповідає Голові Держархбудінспекції України про результати її проведення.

**Директор Департаменту  
державних програм та розвитку  
житлового будівництва**

**О. М. Непомнящий**

Додаток  
до Порядку проведення "гарячої"  
телефонної лінії у Державній  
архітектурно-будівельній інспекції  
України (пункт 4)



**ДЕРЖАВНА АРХІТЕКТУРНО-БУДІВЕЛЬНА ІНСПЕКЦІЯ УКРАЇНИ**

**Реєстраційно-контрольна картка**

"Гаряча" телефонна лінія  
Держархбудінспекції України

\_\_\_\_\_ (дата проведення)

за участю \_\_\_\_\_  
(найменування посади, ініціали, прізвище)

Дані заявника:

Прізвище, ім'я та по батькові: \_\_\_\_\_

Місце проживання / місце реєстрації, телефон: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Зміст  
звернення: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Відповідальний структурний підрозділ: \_\_\_\_\_

Термін виконання: \_\_\_\_\_

Результат розгляду звернення: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (найменування посади)

\_\_\_\_\_ (підпис)

\_\_\_\_\_ (ініціали, прізвище)

\_\_\_\_\_