ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказом відділу адміністративно-дозвільних

процедур Арбузинської районної державної

адміністрації Миколаївської області

27 вересня 2018 року №13-ОД

Порядок

роботи з повідомленнями, що надходять за «телефоном довіри»

до відділу адміністративно-дозвільних процедур

Арбузинської районної державної адміністрації Миколаївської області

І. Загальні положення

1. Порядок роботи з повідомленнями, що надходять за «телефоном довіри» до відділу адміністративно-дозвільних процедур Арбузинської районної державної адміністрації Миколаївської області(далі – Порядок) розроблено відповідно до статті 40 Конституції України, статей 2, 6, 25 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», постанови Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 «Про затвердження 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».
2. Цей Порядок визначає послідовність дій посадових осіб відділу адміністративно-дозвільних процедур Арбузинської районної державної адміністрації Миколаївської області (далі - відділу) при отриманні, реєстрації, розгляді, перевірці інформації, яка надходить від заявника за «телефоном довіри» відділу: (05132) 3-09-22.

ІІ. Організація роботи «телефону довіри»

1. «Телефон довіри» працює в режимі безпосереднього спілкування з відповідальною особою по роботі зі зверненнями громадян відділу з 08.00 до 12.00 години та з 13.00 до 17.00 години з понеділка по п'ятницю за номером: (05132) 3-09-22.

1. Інформація про номери «телефону довіри» та порядок його функціонування розміщуються на інформаційному стенді, на офіційному веб-сайті Арбузинської районної державної адміністрації та у засобах масової інформації.
2. Організаційне забезпечення та загальне керівництво роботою  
   «телефону довіри» здійснюється відповідальною особою по роботі зі зверненнями громадян відділу.

4. Основними завданнями роботи «телефону довіри» є:

надання інформаційних послуг особам, які опинилися у складних життєвих обставинах;

оперативний розгляд порушених громадянами питань;

забезпечення оперативного реагування на порушення чинного законодавства посадовими особами відділу;

співпраця з органами місцевого самоврядування, комунальними організаціями, іншими установами та організаціями з метою надання ефективної термінової допомоги громадянам, які звернулись за «телефоном довіри» щодо вирішення конкретних питань.

ІІІ. Прийняття, реєстрація та розгляд звернень,

що надійшли за «телефоном довіри»

1. Діловодство за зверненнями громадян, що надійшли за «телефоном довіри», 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 № 348.

2. Прийняття, облік і опрацювання звернень, отриманих за «телефоном довіри», здійснюються відповідальною особою по роботі зі зверненнями громадян відділу.

3. Усі звернення громадян, що надійшли за «телефоном довіри», реєструються відповідальною особою по роботі зі зверненнями громадян відділу в день їх надходження на бланку встановленого зразка, що додається.

4. Відповідальна особа по роботі зі зверненнями громадян відділу під час прийняття звернень пропонує особі, яка зателефонувала, надати інформацію про себе (прізвище, ім’я, по батькові, контактний телефон, соціальний стан, категорію), суть подій, що стали причиною звернення за «телефоном довіри»; іншу інформацію, що має суттєве значення для вирішення конкретного питання.

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

6. Забороняється розголошення відомостей про заявників і повідомленої ними за «телефоном довіри» інформації особам, які не мають відношення до вирішення справи.

7. Незгода громадянина надати дані, визначені пунктом 4 розділу ІІІ цього Порядку, не є підставою для відмови у прийнятті повідомлення.

При цьому посадова особа, яка приймає звернення, повинна роз’яснити заявникові вимоги Закону України «Про звернення громадян».

8. Під час прийняття дзвінків, по телефону довіри, обробка персональних даних заявників здійснюється відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних».

9. Рішення про подальший розгляд прийнятого за «телефоном довіри» звернення приймає начальник відділу.

10. Звернення, отримані за «телефоном довіри», після реєстрації у відділі та накладання резолюції начальника відділу передаються для розгляду та перевірки даної інформації виконавцям і розглядаються у тому ж порядку, що й письмові звернення громадян відповідно до Закону України «Про звернення громадян».

11. Перевірка інформації, викладеної у зверненні, що надійшло за «телефоном довіри», спрямована на встановлення:

наявності чи відсутності підстав для звернення за «телефоном довіри»;

обставин (часу, місця) і наслідків події, що стала причиною звернення за «телефоном довіри»;

вимог законів та інших нормативно-правових актів, які регламентували дії посадових осіб, їх службові обов'язки і були ними порушені.

12. Посадові особи, яким доручено проведення перевірки інформації, мають право:

запрошувати заявника та інших осіб, які обізнані або причетні до фактів, що стали причиною звернення за «телефоном довіри», й одержувати від них усні та письмові пояснення, матеріали, їх копії, що стосуються наданої інформації;

залучати, у разі потреби, відповідних фахівців і отримувати від них консультації, а також письмові висновки, що можуть сприяти розгляду звернення;

ознайомлюватися, вивчати в установленому порядку документи, що стосуються проведення перевірки інформації або їх копії.

13. За результатами перевірки інформації та розгляду звернення посадова особа, яка була визначена відповідальною за його розгляд, готує обґрунтовану відповідь заявнику.

14. Контроль за вчасним розглядом звернень громадян, що надійшли за «телефоном довіри», здійснює адміністратор відділу згідно з вимогами чинного законодавства.

Адміністратор відділу

адміністративно-дозвільних процедур

Арбузинської районної

державної адміністрації

Миколаївської області Н. БРИЧЕНКО