



МИКОЛАЇВСЬКА СІЛЬСЬКА РАДА
СУМСЬКИЙ РАЙОН
СУМСЬКА ОБЛАСТЬ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

від 18.02.2019р.
с. Миколаївка

№ 29-ОД

**Про функціонування гарячої
телефонної лінії та телефону довіри
в Миколаївській сільській раді**

Відповідно до ст. 40 Конституції України, законів України "Про звернення громадян" та "Про місцеве самоврядування в Україні>", п. 9 ст. 1 Указу Президента України від 7 лютого 2008 року № 109 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування", розпорядження голови Сумської обласної державної адміністрації від 21 вересня 2018 року № 552-ОД "Про заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права громадян на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування", з метою створення необхідних умов для реалізації конституційних прав громадян на звернення та всебічного вивчення громадської думки, вважаю за необхідне:

1. Затвердити:

1) Порядок функціонування гарячої телефонної лінії Миколаївської сільської ради згідно з додатком 1.

2) Положення про роботу телефону довіри у загальному відділі Миколаївської сільської ради згідно з додатком 2.

3. Заступникам сільського голови, начальникам структурних підрозділів сільської ради брати участь в гарячій телефонній лінії згідно з графіком, затвердженим сільським головою.

4. Секретарю виконавчого апарату Миколаївської сільської ради Бідненко Світлані Миколаївні оприлюднити розпорядження сільського голови в засобах масової інформації та регулярно інформувати населення сільської ради про графік проведення гарячої телефонної лінії через засоби масової інформації.

5. Контроль за виконанням розпорядження покласти на секретаря виконавчого комітету Бідненко С.М.

Сільський голова



С.САМОТОЙ

Додаток 1

до розпорядження сільського голови
від 18 лютого 2019 р. № 29-ОД

ПОРЯДОК
функціонування гарячої телефонної лінії Миколаївської сільської ради

1. Гаряча телефонна лінія Миколаївської сільської ради (надалі – телефонна лінія) працює в приміщенні Миколаївської сільської ради у с. Миколаївка, вул. Шевченка, 1 за телефоном цільового використання: 696-610 щовівторка з 13.00 до 15.00 год.

2. Організацію телефонної лінії забезпечує загальний відділ Миколаївської сільської ради.

3. У телефонній лінії відповідно до затвердженого графіка беруть участь голова, заступники сільського голови.

4. Запис звернень під час телефонної лінії здійснює спеціаліст II категорії загального відділу за встановленою формою і не пізніше 12.00 год. наступного дня подає її галузевому заступникові сільського голови.

5. Заступники сільського голови, узагальнивши інформацію, самостійно приймають рішення або подають для розгляду сільському голові пропозиції з проектами відповідних доручень чи розпоряджень.

6. Спеціаліст II категорії загального відділу сільської ради щомісячно узагальнює отриману інформацію про роботу телефонної лінії та разом із місячним звітом подає начальнику загального відділу.

7. Загальний відділ забезпечує висвітлення актуальних питань, розглянутих керівництвом сільської ради під час телефонної лінії, через засоби масової інформації.

8. Контроль за виконанням розпоряджень або доручень сільського голови, прийнятих за підсумками телефонної лінії, здійснює секретар виконавчого комітету.

Секретар виконавчого комітету

С.БІДНЕНКО



Додаток 1

до розпорядження сільського голови
від 18 лютого 2019 р. № 29-ОД

ПОЛОЖЕННЯ

про роботу телефону довіри у загальному відділі Миколаївської сільської ради

1. Загальні положення

1.1. Телефон довіри запроваджується з метою поширення зворотнього зв'язку з мешканцями сільської ради, оперативного реагування на гострі проблеми членів територіальної громади, невідкладного вжиття заходів щодо припинення неправомірних дій, поновлення прав і свобод громадян, порушених унаслідок недодержання вимог законодавства про звернення громадян.

1.2. Положення розроблено відповідно до законів України "Про звернення громадян", "Про місцеве самоврядування в Україні", Указу Президента України від 07.02.08 № 109/2008 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування", інших нормативно-правових актів.

2. Організація телефону довіри

2.1. Функціонування телефону довіри запроваджується та припиняється за розпорядженням сільського голови.

2.2. Телефон довіри в сільській раді працює щоденно, крім вихідних та святкових днів, з 10.00 год. до 12.00 год. за номером: 696-610.

2.3. Організаційне забезпечення та загальне керівництво роботою телефону довіри здійснює начальник загального відділу.

2.4. Сільський голова, заступники сільського голови, відповідно до розподілу функціональних обов'язків, мають право надавати, у межах своєї компетенції та цього Положення, доручення посадовим особам структурних підрозділів сільської ради, посадовим особам підприємств, організацій та установ, до повноважень яких належить вирішення порушених громадянами через телефон довіри питань, визначення шляхів можливої допомоги громадянам та отримання інформації щодо реального виконання прийнятих за зверненнями рішень.

3. Основні завдання телефону довіри

3.1. Надання інформаційних послуг громадянам, які опинилися в складних життєвих обставинах.

3.2. Оперативний розгляд порушених громадянами питань.

3.3. Співпраця з соціальними, комунальними службами, іншими установами та організаціями з метою надання ефективної та дієвої допомоги громадянам, які звернулися на телефон довіри.

3.4. Реєстрація та облік звернень, що надходять під час проведення телефону довіри здійснюється відповідно до вимог Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм