

м. Знам'янка

Про організацію роботи  
"телефону довіри"

На виконання 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 забезпечення постійного зв'язку між керівництвом районної державної адміністрації та громадянами, реалізації їх конституційних прав, оперативного реагування структурних підрозділів райдержадміністрації, територіальних органів міністерств та відомств України в районі та органів місцевого самоврядування району на їх звернення:

1. Організувати в Знам'янській районній державній адміністрації роботу "телефону довіри" за телефоном 2-20-26.

2. Затвердити Порядок функціонування "телефону довіри" у Знам'янській районній державній адміністрації (додається).

3. Відділу організаційної роботи, комунікацій з громадськістю, інформаційної діяльності та звернень громадян апарату райдержадміністрації довести до відома населення району про функціонування "телефону довіри" через районну газету "Сільське життя" та оприлюднити на веб-сайті райдержадміністрації.

4. Визнати таким, що втратило чинність, розпорядження голови районної державної адміністрації від 09 серпня 2013 року № 298-р "Про організацію роботи телефону довіри".

5. Контроль за виконанням даного розпорядження залишаю за собою.

**Голова районної  
державної адміністрації**

**О.ЛУКАШОВ**

## **ЗАТВЕРДЖЕНО**

Розпорядження голови Знам'янської  
районної державної адміністрації  
01 лютого 2018 № 32-р

### **ПОРЯДОК**

функціонування "телефону довіри"  
у Знам'янській районній державній адміністрації

1. Порядок функціонування "телефону довіри" у Знам'янській районній державній адміністрації (далі – Порядок) розроблено відповідно до статті 40 Конституції України, статей 6 та 25 Закону України "Про місцеві державні адміністрації", Закону України "Про звернення громадян", 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".

2. Цей Порядок визначає взаємодію відділу організаційної роботи, комунікацій з громадськістю, інформаційної діяльності та звернень громадян апарату райдержадміністрації (далі – відділ) та структурних підрозділів райдержадміністрації, територіальних органів міністерств і відомств України в районі, органів місцевого самоврядування району, послідовність дій посадових осіб при отриманні, обліку та опрацюванні інформації, яка надходить від фізичних осіб за "телефоном довіри" (далі – повідомлення).

3. Основними завданнями функціонування "телефону довіри" є:

1) надання інформації щодо повноважень структурних підрозділів райдержадміністрації, підприємств, установ, організацій, що належать до сфери діяльності райдержадміністрації;

2) забезпечення оперативного реагування на порушення чинного законодавства при здійсненні посадовими особами структурних підрозділів райдержадміністрації, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери діяльності райдержадміністрації;

3) виявлення фактів можливих корупційних та інших неправомірних дій (бездіяльності), рішень посадових осіб структурних підрозділів райдержадміністрації, підприємств, установ, організацій, що належать до сфери діяльності райдержадміністрації (далі – посадові особи), під час здійснення ними своїх повноважень;

4) врахування зауважень щодо організації роботи структурних підрозділів райдержадміністрації, підприємств, установ, організацій, що належать до сфери діяльності райдержадміністрації;

5) реагування на нетактовну поведінку посадових осіб структурних підрозділів райдержадміністрації, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери діяльності райдержадміністрації, під час виконання ними службових обов'язків щодо громадян, приниження їх честі та гідності.

4. Функції з прийняття, обліку і опрацювання повідомлень, що надходять від фізичних осіб (далі – заявники), покладаються на провідного спеціаліста відділу організаційної роботи, комунікацій з громадськістю, інформаційної діяльності та звернень громадян апарату райдержадміністрації (далі – відповідальна посадова особа).

5. Відповідальна посадова особа при прийнятті повідомлення пропонує заявникові надати інформацію про себе (прізвище, ім'я, по батькові), суть подій, що стали причиною звернення, іншу інформацію, що має суттєве значення для вирішення конкретного питання.

Незгода заявника надати інформацію про своє прізвище, ім'я та по батькові не є підставою для відмови у прийнятті повідомлення.

6. Усі повідомлення, зокрема й анонімні, що надійшли за "телефоном довіри", централізовано реєструються в день їх надходження відповідальною посадовою особою із зазначенням дати надходження повідомлення, змісту повідомлення, прізвища, імені та по батькові заявника (у разі повідомлення заявником такої інформації), інформації за категоріями авторів звернень та їх соціальний стан, адреси.

Повідомлення, що потребують додаткового вивчення і відповідь на які не може бути надана в режимі телефонного спілкування разом із письмовою резолюцією голови районної державної адміністрації передаються до відповідного структурного підрозділу райдержадміністрації для вирішення по суті.

7. У разі висловлення заявником бажання надіслати письмове звернення відповідальна посадова особа повідомляє йому поштову адресу райдержадміністрації.

8. Залежно від отриманої інформації відповідальна посадова особа вживає таких заходів:

1) у разі надходження запитань щодо повноважень структурних підрозділів райдержадміністрації, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери діяльності райдержадміністрації, – надає відповідну інформацію (в режимі телефонного спілкування);

2) у разі надходження повідомлень про порушення чинного законодавства при здійсненні посадовими особами структурних підрозділів райдержадміністрації, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери діяльності райдержадміністрації, – доповідає керівнику апарату районної державної адміністрації з метою вирішення питання щодо необхідності письмового інформування керівника відповідного структурного підрозділу райдержадміністрації або керівника підприємства, установи чи організації, що належать до сфери діяльності райдержадміністрації, для врахування повідомлення при проведенні планових контрольних заходів;

3) у разі надходження повідомлень про факти можливих корупційних та інших неправомірних дій (бездіяльності), рішень посадових осіб структурних

підрозділів райдержадміністрації, підприємств, установ, організацій, що належать до сфери діяльності райдержадміністрації, під час здійснення ними своїх повноважень – доповідає керівнику апарату районної державної адміністрації з метою вирішення питання щодо необхідності письмового інформування керівника відповідного структурного підрозділу райдержадміністрації або керівника підприємства, установи чи організації, що належать до сфери діяльності райдержадміністрації, для прийняття рішення щодо перевірки повідомлення;

4) у разі надходження від заявників повідомлень, розгляд яких не належить до компетенції структурних підрозділів райдержадміністрації, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери діяльності райдержадміністрації, – забезпечує направлення отриманої інформації до органів державної влади, до компетенції яких належить вирішення порушених заявниками питань.

9. Функціонування "телефону довіри" забезпечується щодня у робочий час відповідно до режиму роботи райдержадміністрації:

1) щоденно у робочі дні із 8.00 до 12.00 години та із 13.00 до 17.00 години,

2) у п'ятницю і передсвяткові дні – до 16.00 години.

---