



**БОГОДУХІВСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

10 вересня 2013 року

Богодухів

№ 293

**Про роботу «Телефону довіри»
в районній державній адміністрації**

На виконання 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» та з метою вдосконалення роботи з повідомленнями, що надходять до районної державної адміністрації за «Телефоном довіри»:

1. Затвердити Положення про організацію роботи «Телефону довіри» в районній державній адміністрації.

2. Призначити особу, відповідальну за роботу щодо прийняття, обліку, реєстрації за повідомленнями, що надійшли до районної державної адміністрації за «Телефоном довіри», головного спеціаліста загального відділу апарату районної державної адміністрації Ткаченко Є.С.

3. Рекомендувати керівникам управлінь, відділів та інших структурних підрозділів районної державної адміністрації, міському, селищним та сільським головам вживати заходів щодо оперативного розгляду повідомлень, що надходять до районної державної адміністрації за «Телефоном довіри» та розмістити оголошення на стендах для інформування населення району про роботу «Телефону довіри».

4. Загальному відділу апарату районної державної адміністрації (Фень Д.Д.) забезпечити оприлюднення інформації про роботу «Телефону довіри» на офіційному веб-сайті районної державної адміністрації та у друкованих засобах масової інформації.

5. Контроль за виконанням розпорядження покласти на керівника апарату районної державної адміністрації Іванову Л.М.

**Перший заступник голови
районної державної адміністрації**

О.В.СИЗОНЕНКО

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови
районної державної
адміністрації

10 вересня 2008 року № 293

ПОЛОЖЕННЯ
про організацію роботи «Телефону довіри» в районній державній
адміністрації

1. Загальні положення

1.1. «Телефон довіри» утворюється з метою поширення зворотнього зв'язку з населенням з різних питань, оперативного реагування на гострі проблеми членів територіальних громад району, невідкладного вжиття заходів до припинення неправомірних дій, поновлення прав і свобод громадян, порушених внаслідок недодержання вимог законодавства про звернення громадян.

1.2. Це положення розроблено у відповідності до 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».

2. Організація проведення «Телефону довіри»

2.1. Функціонування телефонного зв'язку з населенням «Телефон довіри» запроваджується та припиняється розпорядженням голови районної державної адміністрації.

2.2. «Телефон довіри» в районній державній адміністрації працює з 15-00 до 17-00 годин кожного понеділка, вівторка та п'ятниці за номером 3 20 22.

2.3. Організаційне забезпечення та загальне керівництво роботою «Телефону довіри» здійснюється начальником загального відділу апарату районної державної адміністрації.

3. Основні завдання загального відділу апарату районної державної
адміністрації щодо функціонування «Телефону довіри»

3.1 Надання інформаційних послуг особам, які опинилися у складних життєвих обставинах, з приводу чого зателефонували до районної державної адміністрації.

3.2. Реєстрація (журнальна форма) та облік усіх звернень, що надходять під час проведення «Телефону довіри», відповідно до вимог «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.

3.3. Оперативний розгляд порушених громадянами питань.

3.4. Співпраця районної державної адміністрації з управліннями, відділами та іншими структурними підрозділами районної державної адміністрації, організаціями, підприємствами та установами з метою надання ефективної термінової допомоги громадянам, які звернулися за «Телефоном довіри» щодо вирішення конкретних питань.

3.5. Здійснення внутрішнього моніторингу ефективності роботи «Телефону довіри» та звітування про його роботу голові районної державної адміністрації по мірі надходження звернень.

3.6. Загальний відділ апарату районної державної адміністрації у межах своєї компетенції та цього Положення має право готувати проекти доручень голови районної державної адміністрації керівникам структурних підрозділів та підвідомчих установ, до повноваження яких належить вирішення порушених абонентами «Телефону довіри» питань, щодо визначення шляхів можливої допомоги заявникам, припинення неправомірних дій, вжиття невідкладних заходів з виявлення і усунення причин, що сприяли порушенням, одержувати інформації щодо реального виконання прийнятих ними рішень.

4. Принципи роботи «Телефону довіри»

4.1. Безоплатність, доступність.

4.2. Законність, гуманізм, дотримання прав людини.

4.3. Професійність, дотримання етичних та правових норм.

4.4. Відсутність політичного ідеологічного або релігійного тиску на абонента, добровільність у прийнятті допомоги.

**Керівник апарату районної
державної адміністрації**



Л.М.Іванова

Фень 3 21 62

