



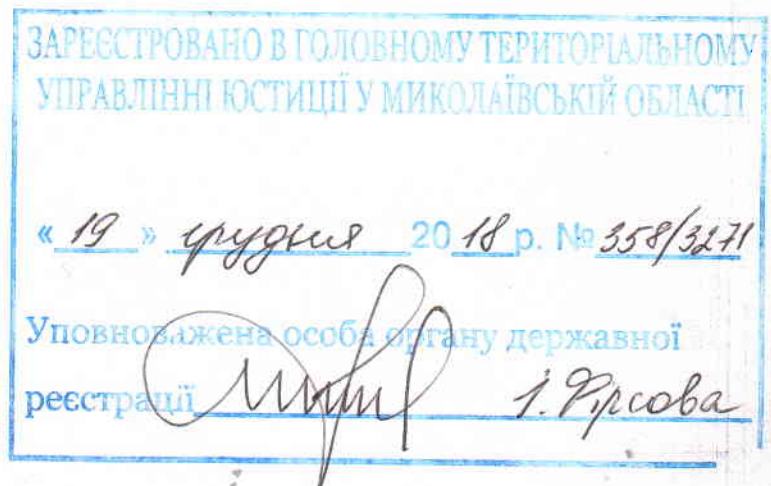
НОВООДЕСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ  
СЛУЖБА У СПРАВАХ ДІТЕЙ  
НАКАЗ

14.12.2018

м. Нова Одеса

№11-а

Про затвердження Порядку  
організації роботи «телефону  
довіри» у службі у справах  
дітей Новоодеської районної  
державної адміністрації



Відповідно статей 2, 25 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», Указу Президента України від 7 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», з метою створення необхідних умов для реалізації

конституційного права громадян на звернення, спрощення умов подання звернень, підвищення оперативності їх розгляду, вивчення громадської думки,

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Порядок організації роботи «телефону довіри» у службі у справах дітей Новоодеської районної державної адміністрації, що додається.

2. Завідувачу сектору захисту прав, свобод та законних інтересів дітей служби у справах дітей Новоодеської районної державної адміністрації Латій С.В.:

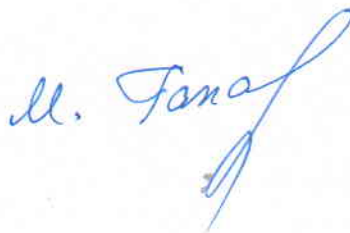
забезпечити подання цього наказу в установленому порядку на державну реєстрацію до Головного територіального управління юстиції у Миколаївській області;

довести цей наказ до відома населення через засоби масової інформації.

3. Цей наказ набирає чинності з дня його опублікування в засобах масової інформації.

4. Контроль за виконанням цього розпорядження залишаю за собою.

Начальник служби

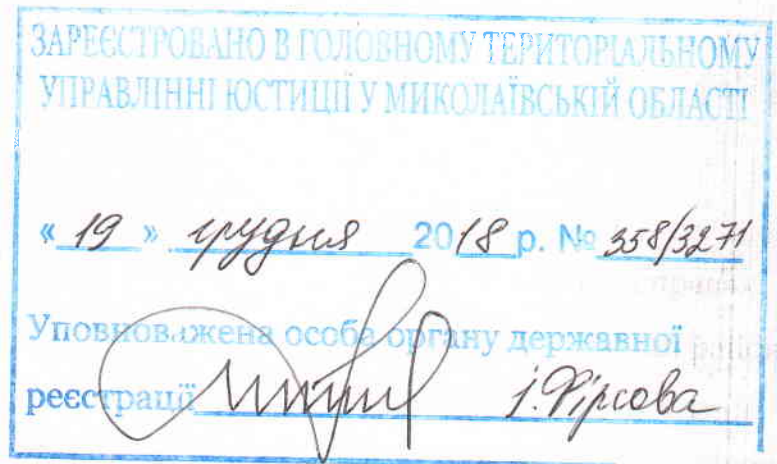


М.ГАЖА

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ служби у справах  
дітей Новоодеської районної  
державної адміністрації

14 грудня 2018 року № 11-а



Порядок  
організації роботи «телефону довіри»  
у службі у справах дітей Новоодеської районної державної адміністрації

I Загальні положення

1. Порядок організації роботи «телефону довіри» у службі у справах дітей Новоодеської районної державної адміністрації (далі – Порядок) визначає послідовність дій посадових осіб служби у справах дітей Новоодеської районної державної адміністрації при отриманні, реєстрації, розгляді, перевірці інформації, яка надходить від заявників за «телефоном довіри».
2. Цей Порядок розроблено відповідно до статті 40 Конституції України, статей 2, 25 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», Указу Президента України від 7 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» з метою поширення зворотного зв'язку з населенням, оперативного реагування на гострі проблеми членів територіальних громад району, невідкладного вжиття заходів щодо припинення неправомірних дій, корупційних правопорушень та інших зловживань з боку працівників органів влади, поновлення прав і свобод громадян порушених внаслідок недодержання вимог законодавства про звернення громадян.

## II. Організація роботи «телефону довіри»

1. Функціонування телефонного зв'язку з населенням за «телефоном довіри» запроваджується і припиняється за наказом начальника служби у справах дітей Новоодеської районної державної адміністрації.

2. «Телефон довіри» працює в режимі безпосереднього спілкування з завідувачем сектору захисту прав, свобод та законних інтересів дітей служби у справах дітей Новоодеської районної державної адміністрації з 09.00 год. до 12.00 год. та з 13.00 год. до 16.00 год. щоденно з понеділка по п'ятницю за номером: (05167) 9-34-62.

3. Інформація про номери «телефону довіри» та порядок його функціонування розміщується на інформаційному стенді, на офіційному веб-сайті Новоодеської районної державної адміністрації, в засобах масової інформації.

4. Організаційне забезпечення та загальне керівництво роботою «телефону довіри» здійснюється начальником служби у справах дітей Новоодеської районної державної адміністрації.

5. Основними завданнями роботи «телефону довіри» є:

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

реагування на нетактовну поведінку посадових осіб під час виконання ними службових обов'язків щодо громадян, приниження їх честі і гідності;

надання інформаційних послуг з питань насильства та захисту прав дітей;

надання інформаційних послуг з питань протидії торгівлі людьми.

### III. 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 і облік звернень отриманих за «телефоном довіри», здійснюється завідувачем сектору захисту прав, свобод та законних інтересів дітей служби у справах дітей Новоодеської районної державної адміністрації.

3. Усі звернення громадян, що надійшли за «телефоном довіри», реєструються завідувачем сектору захисту прав, свобод та законних інтересів дітей служби у справах дітей Новоодеської районної державної адміністрації у день їх надходження, на бланку встановленого зразка, що додається.

4. Завідувач сектору захисту прав, свобод та законних інтересів дітей служби у справах дітей Новоодеської районної державної адміністрації під час прийняття звернення пропонує особі, яка зателефонувала, надати інформацію про себе (прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, 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 порушених у зверненні питань.
7. Незгода громадянина надати дані, визначені пунктом 4 розділу III цього Порядку, не являється підставою для відмови у прийнятті повідомлення. При цьому посадова особа, яка приймає звернення, повинна роз'яснити заявнику вимоги Закону України «Про звернення громадян».
8. Рішення про подальший розгляд прийнятого за «телефоном довіри» звернення приймає начальник служби у справах дітей Новоодеської районної державної адміністрації.
9. У разі надходження звернення, розгляд якого не належить до повноважень служби у справах дітей Новоодеської районної державної адміністрації, таке звернення направляється за належністю до органу в компетенції якого знаходиться вирішення питання порушеного заявником, про що повідомляється заявник.

10. Звернення отримані за «телефоном довіри», після реєстрації та накладання резолюції начальником служби у справах дітей Новоодеської районної державної адміністрації 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 надійшла 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 заявників та інших осіб, які обізнані, або причетні до фактів, що стали причиною звернення за «телефоном довіри», 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 та 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. У разі незгоди громадянина надати дані, визначені пунктом 4 розділу III цього Порядку готується службова довідка

начальнику служби у справах дітей Новоодеської районної державної адміністрації, який дав доручення щодо розгляду цього звернення.

14. За результатами перевірки інформації начальник служби у справах дітей Новоодеської районної державної адміністрації за наявності підстав може прийняти рішення про:

- проведення службового розслідування щодо відповідних посадових осіб;
- інформування правоохоронних або інших державних органів;
- притягнення посадових осіб до відповідальності;
- завершення перевірки інформації у зв'язку з відсутністю неправомірних діянь з боку посадових осіб.

15. Контроль за вчасним розглядом звернень громадян, що надійшли за «телефоном довіри», здійснює завідувач сектору захисту прав, свобод та законних інтересів дітей служби у справах дітей Новоодеської районної державної адміністрації згідно з вимогами чинного законодавства.

Завідувач сектору захисту прав,  
свобод та законних інтересів дітей  
служби у справах дітей Новоодеської  
районної державної адміністрації



С. ЛАТІЙ



Додаток  
до Порядку організації роботи  
«телефону довіри» у службі у  
справах дітей Новоодеської  
районної державної  
адміністрації  
(пункт 3 розділ III)



**НОВООДЕСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ  
МИКОЛАЇВСЬКОЇ ОБЛАСТІ  
СЛУЖБА У СПРАВАХ ДІТЕЙ**

Реєстраційний індекс

Дата

Звернення за «телефоном довіри»

Прізвище , ім'я, по батькові громадянина	
Місце проживання, контактний телефон	
Соціальний стан, категорія	
Зміст порушеного питання	

Резолюція:

Підпис посадовця