УКРАЇНА
МАГАЛЬСЬКА СІЛЬСЬКА РАДА
ЧЕРНІВЕЦЬКОГО РАЙОНУ ЧЕРНІВЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ № 1

«01» січня 2025 року **с.Магала**

Про запровадження телефонної «Гарячої лінії» в Магальській сільській раді

З метою оперативного реагування на гострі проблеми жителів громади, реалізації конституційних прав громадян на звернення та об'єктивного і своєчасного їх розгляду згідно з вимогами законодавства, відповідно до статті 40 Конституції України, підпункту 1 пункту «б» статті 38 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», статті 5 Закону України «Про звернення громадян», підпункту 9 пункту 1 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», керуючись пунктом 20 частини 4 статті 42 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні:

1.Запровадити з 01 січня 2025 року функціонування в сільській раді телефонного зв'язку з громадянами – «Гаряча лінія» по номеру: 0934404876.

2.Затвердити Порядок роботи телефонної «Гарячої лінії» в Магальській сільській раді, що додається.

3.Відділу організаційної роботи та управління персоналом (БАЛАЦКО І.М.):

1)здійснювати організаційне та загальне керівництво процесом функціонування телефонної «Гарячої лінії»;

2)розмістити оголошення про функціонування телефонної «Гарячої лінії» на офіційному веб-сайті громади;

3)вживати заходів щодо оперативного розгляду звернень від громадян, що надходитимуть на «Гарячу лінію»;

4)забезпечити розробку графіків чергування посадовими особами сільської ради на телефонній «Гарячій лінії».

4.Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на секретаря сільської ради Анжелу КРІСТЕЛ.

Сільський голова **Степан САІНЧУК**

Додаток

ЗАТВЕРДЖЕНО
Розпорядження сільського голови
від «01»січня 2025року № 1

ПОРЯДОК
роботи телефонної «Гарячої лінії» в Магальській сільській раді

І.Загальні положення

1.Цей Порядок визначає організацію роботи телефонної "Гарячої лінії", механізм прийому, реєстрації, оперативного розгляду і надання відповідей на звернення громадян, що надходитимуть на телефонну "Гарячу лінію" Магальської сільської ради.
2.Посадові особи сільської ради, які забезпечують роботу телефонної "Гарячої лінії", у своїй діяльності керуються Конституцією України, Законами України "Про звернення громадян", "Про місцеве самоврядування в Україні", Указом 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", іншими нормативно-правовими актами, що регулюють відносини в даній сфері та цим Порядком.
3.Загальне керівництво процесом функціонування телефонної «Гарячої лінії» здійснює відділ організаційної роботи та управління персоналом сільської ради.

ІІ. Порядок роботи телефонної «Гарячої лінії»

4.Телефонна «Гаряча лінія» запроваджується та припиняється за розпорядженням сільського голови.
5.Телефонна «Гаряча лінія» працює в адміністративній будівлі сільської ради за адресою: вул. Г. Нандріша, 61, с.Магала.
6.Прийом дзвінків на телефонну "Гарячу лінію" проводиться щодня (крім вихідних і святкових днів) у робочий час з 8.00 години ранку до 17.00 години 15 хвилин (крім обідньої перерви з 12.00 до 13.00 години).

ІІІ. Основні завдання роботи телефонної "Гарячої лінії"

7.Прийняття, реєстрація та облік звернень, що надходять на телефонну "Гарячу лінію".
8.Надання роз’яснень та довідково-консультативної допомоги громадянам, що звернулися на телефонну «Гарячу лінію» відповідно до повноважень сільської ради.
9.Оперативний розгляд порушених громадянами питань.

IV. Порядок прийому, реєстрації та розгляду звернень, що надходять на телефонну "Гарячу лінію"

10.Відомості щодо звернень громадян, які надійшли на телефонну "Гарячу лінію", вносяться відповідальною посадовою особою до Журналу реєстрації звернень громадян, що надходять на телефонну "Гарячу лінію", форма якого наведена у Додатку до цього Порядку.
11.Зареєстроване звернення, що надійшло на телефонну «Гарячу лінію», передається на розгляд сільського голови.
12.На підставі резолюції сільського голови звернення передається для розгляду посадовій особі, до повноважень якої належить порушене заявником питання.
13.Посадова особа перевіряє викладені у зверненні факти, забезпечує їх об'єктивний та своєчасний розгляд, готує проект листа-відповіді, який підписується сільським головою тадоводиться до заявника.
14.Якщо питання, з якими звертаються громадяни, не належать до повноважень сільської ради, відповідальна посадова особа рекомендує громадянину до якого органу державної влади або органу місцевого самоврядування, підприємства, організації чи установи доцільно йому звернутися.
15. У разі застосування громадянином ненормативної лексики, образ, а також якщо його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, відповідальна посадова особа має право припинити спілкування з таким громадянином.
16. У разі якщо заявник не називає своїх прізвища, імені, по батькові або не надає інших відомостей, звернення вважається анонімним і розгляду не підлягає.
17.Діловодство за зверненнями громадян, що надійшли на телефонну "Гарячу лінію", 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, та Інструкції з діловодства в Магальській сільській раді.

V. Термін розгляду звернень, що надходять на телефонну "Гарячу лінію"

18.Термін розгляду звернень, які надійшли на телефонну "Гарячу лінію", не повинен перевищувати термінів, визначених Законом України "Про звернення громадян".
19.Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються в першочерговому порядку.

20.Звернення громадян, в яких порушено питання довідкового характеру, а також ті, що не потребують додаткового вивчення, розглядаються безпосередньо під час телефонного спілкування шляхом надання консультацій.

Начальник відділу організаційної
роботи та управління персоналом **Іван БАЛАЦКО**