

ЗАТВЕРДЖЕНО

наказом управління освіти

Южноукраїнської міської ради

імені Бориса Грінченка

від 07.09.2021 № 363

**Порядок
проведення телефонної «гарячої лінії»
в управлінні освіти Южноукраїнської міської ради
імені Бориса Грінченка**

1. Загальні положення

1.1. Цей Порядок визначає механізм організації роботи телефонної «гарячої лінії», прийому, розгляду та надання відповідей на звернення, що надходять на телефонну «гарячу лінію» управління освіти Южноукраїнської міської ради імені Бориса Грінченка (далі управління освіти).

1.2. Цей Порядок розроблено згідно із статтею 40 Конституції України, Законом України «Про звернення громадян», від 02.10.1996, відповідно до Указу Президента України від 07.02.2008 №109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», 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 14.04.1997 №348, з метою підвищення ефективності роботи управління освіти зі зверненнями громадян, об'єктивного та своєчасного їх розгляду згідно з вимогами законодавства України.

1.3. Посадові особи управління освіти, які забезпечують роботу телефонної «гарячої лінії», у своїй діяльності керуються Конституцією України, Законом України «Про звернення громадян», Указом Президента України від 07.02.2008 № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», Положенням про управління освіти Южноукраїнської міської ради імені Бориса Грінченка, затвердженим рішенням міської ради від 17.09.2020 №2002 та цим Порядком.

1.4. Телефонна «гаряча лінія» працює в управлінні освіти Южноукраїнської міської ради за адресою: проспект Незалежності, буд. 16, м. Южноукраїнськ; телефон: (05136) 5-97-38. Час проведення: згідно з графіком, який затверджується наказом управління освіти.

2. Організація телефонних «гарячих ліній»

2.1. Телефонні «гарячі лінії» (далі – «гарячі лінії») проводяться посадовими особами управління освіти за графіком, який складається працівником управління, відповідальним за організацію роботи зі зверненнями громадян в управлінні освіти, за пропозиціями керівництва управління освіти.

2.2. Графік проведення телефонних «гарячих» ліній, як правило, затверджується наказом начальника управління освіти.

Графіком проведення телефонних «гарячих ліній» визначаються посадові особи управління, які братимуть участь в роботі «гарячої лінії», дати, час та номери телефонів для зв'язку.

У разі необхідності та під час проведення тематичних «гарячих ліній», керівництвом управління визначається додатковий склад присутніх посадових осіб.

2.3. Організація телефонних «гарячих ліній» здійснюється працівником управління, відповідальним за організацію роботи зі зверненнями громадян в управлінні освіти.

2.4. Посадова особа управління, яка бере участь в роботі телефонної «гарячої лінії», вносить до журналу обліку звернень громадян, що надійшли під час роботи «гарячої лінії», відомості про заявника (прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання) та порушене ним питання.

Посадова особа під час «гарячої лінії» розглядає порушені питання по суті та надає відповідно до чинного законодавства обґрунтоване роз'яснення. Для надання детального роз'яснення щодо порушених громадянами питань посадова особа може залучати до їх розгляду працівників відповідних структурних підрозділів управління освіти або одержувати від них потрібну інформацію.

За відсутності визначеної графіком посадової особи участь у роботі «гарячої лінії» беруть ті посадові особи, які призначені виконувати обов'язки.

2.5. Відмова громадянина надати дані, визначені пунктом 2.4 цього Порядку, може бути підставою для відмови у розгляді телефонного звернення.

Подання громадянином звернення, яке містить наклеп та образи, дискредитацію органів державної влади, органів місцевого самоврядування, об'єднань громадян та їх посадових осіб, керівників та інших посадових осіб підприємств, установ і організацій незалежно від форм власності, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших дій є підставою для відмови у телефонному зверненні.

2.6. Звернення, в яких порушено питання довідкового або консультативного характеру, а також звернення, які не потребують додаткового вивчення, розглядаються безпосередньо під час проведення телефонної «гарячої лінії» в управлінні освіти шляхом надання консультацій.

Якщо питання, порушене у телефонному зверненні, вирішити під час «гарячої лінії» неможливо, то звернення розглядається у тому ж порядку, що і письмове.

Термін розгляду звернень не може перевищувати строків, визначених чинним законодавством.

Якщо розв'язання питання, з яким звернувся громадянин, не входить до компетенції управління освіти, посадова особа пояснює громадянину, до якого органу державної влади або місцевого самоврядування, підприємства, організації чи установи доцільно звернутися і, по можливості, дає адресу, номер телефону тощо.

2.7. Працівник управління, відповідальний за організацію роботи зі зверненнями громадян в управлінні освіти, забезпечує контроль термінів виконанням доручень, наданих керівництвом управління щодо розгляду звернень, зареєстрованих під час проведення телефонних «гарячих ліній», та готує аналітичні матеріали (за потребою) про стан цієї роботи в управлінні освіти.