

ЗАТВЕРДЖЕНО

наказом управління освіти
Южноукраїнської міської ради
імені Бориса Грінченка
від 07.09.2021 № 362

**Положення
про організацію роботи «телефону довіри»
в управлінні освіти Южноукраїнської міської ради
імені Бориса Грінченка**

1. Загальні положення

1.1. «Телефон довіри» утворюється з метою вдосконалення роботи зі зверненнями громадян, поширення зворотного зв'язку з громадянами, оперативного реагування на гострі проблеми, невідкладного вжиття заходів щодо припинення неправомірних дій, поновлення прав і свобод громадян, порушених внаслідок недодержання вимог законодавства про звернення громадян.

1.2. Це Положення розроблено відповідно до Законів України «Про звернення громадян», «Про місцеве самоврядування в Україні», Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «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'єднання громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.2007 №348.

2. Організація роботи «телефону довіри»

2.1. Функціонування телефонного зв'язку з громадянами «телефон довіри» запроваджується і припиняється за наказом начальника управління освіти Южноукраїнської міської ради імені Бориса Грінченка (далі – управління освіти).

2.2. «Телефон довіри» в управлінні освіти працює щоденно з понеділка по четвер за номером 5-97-38 з 8.00 до 12.00 та з 13.00 до 17.00, у п'ятницю до 16.00.

2.3. Інформація про номер «телефону довіри» управління розміщується у засобах масової інформації та на офіційному веб-сайті управління освіти.

2.4. Організаційне забезпечення та керівництво роботою «телефону довіри» здійснюється працівником управління, відповідальним за організацію роботи зі зверненнями громадян в управлінні освіти.

3. Основні завдання щодо функціонування «телефону довіри»

3.1. Надання інформаційних послуг особам, які опинились у складних життєвих обставинах, з приводу чого зателефонували до управління освіти.

3.2. Реєстрація 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'єднання громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.2007 №348.

3.3. Оперативний розгляд порушених громадянами питань відповідальними працівниками управління освіти.

3.4. Співпраця з місцевими органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування, соціальними, комунальними службами, іншими установами та організаціями з метою надання ефективної термінової допомоги громадянам, які звернулись за «телефоном довіри» щодо вирішення конкретних питань.

3.5. Здійснення внутрішнього моніторингу ефективності роботи «телефону довіри» та щоквартальне інформування начальника управління про його роботу під час апаратних нарад.

4. Забезпечення розгляду звернень громадян, що надійшли під час роботи «телефону довіри»

4.1. Працівник управління, відповідальний за організацію роботи зі зверненнями громадян в управлінні освіти, вносить до журналу обліку звернень громадян, що надійшли під час роботи «телефону довіри», відомості про заявника (прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання) та порушене ним питання.

4.2. 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.

4.3. Питання, з якими звертається громадянин, за можливості, вирішується під час телефонної розмови.

Якщо питання, порушене у телефонному зверненні, вирішити під час телефонної розмови неможливо, звернення розглядається у тому ж порядку, що і письмове.

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.

4.4. 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 роботи «телефону довіри», та готує аналітичні матеріали (за потребою) про стан цієї роботи в управлінні освіти.

5. Принципи роботи «телефону довіри»

5.1. Безоплатність, доступність.

5.2. Законність, гуманізм, дотримання прав людини.

5.3. Професійність, дотримання етичних та правових норм.

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