



УКРАЇНА  
Миколаївська область  
Вознесенський район  
Мостівська сільська рада

---

**РОЗПОРЯДЖЕННЯ**

Від 22 грудня 2021 року

№72 -о

**Про затвердження Порядку організації  
та функціонування «телефону довіри»  
в апараті Мостівської сільської ради**

Відповідно до ст. 40 Конституції України, ст. 22 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», з метою поширення зворотного зв'язку з населенням, оперативного реагування на гострі проблеми жителів територіальної громади, невідкладного вжиття заходів щодо припинення неправомірних дій, про факти корупції та інші зловживання з боку працівників органів влади, поновлення прав і свобод громадян, порушених внаслідок недотримання вимог законодавства про звернення громадян:

1. Затвердити Порядок організації та функціонування «телефону довіри» в апараті Мостівської сільської ради (додається).
2. Розпорядження оприлюднити на дошці оголошень та на офіційному веб-сайті сайті сільської ради.
3. Розпорядження набирає чинності з дня його офіційного опублікування.
4. Контроль за виконанням цього розпорядження залишаю за собою.

Сільський голова

Надія БАБАНСЬКА

## **ПОРЯДОК організації та функціонування «телефону довіри» в апараті Мостівської сільської ради**

### **I. Загальні положення**

1.1. «Телефон довіри» утворюється з метою поширення зворотного зв'язку з населенням, оперативного реагування на гості проблеми жителів сільської ради, невідкладного вжиття заходів щодо припинення неправомірних дій, про факти корупції та інші зловживання з боку працівників органів влади, поновлення прав і свобод громадян, порушених внаслідок недодержання вимог законодавства про звернення громадян.

1.2. Цей Порядок розроблено у відповідності до законів України «Про звернення громадян», «Про місцеве самоврядування в Україні», 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».

### **II. Організація проведення «телефону довіри».**

2.1. Функціонування телефонного зв'язку з населенням - «телефону довіри» запроваджується і припиняється розпорядженням сільського голови.

2.2. «Телефон довіри» в Мостівській сільській раді працює з 9.00 до 12.00 та з 13.00 до 17.00, з понеділка по п'ятницю, за номером 9-41-48.

2.3. Організаційне забезпечення та загальне керівництво роботою «телефону довіри» здійснюється сільським головою.

2.4. Основними завданнями роботи «телефону довіри» є:

- надання інформаційних послуг особам, які опинилися у складних життєвих обставинах;
- забезпечення оперативного реагування на порушення чинного законодавства посадовими особами структурних підрозділів Мостівської сільської ради, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери управління Мостівської сільської ради;
- реагування на нетактовну поведінку посадових осіб під час виконання ними службових обов'язків щодо громадян, приниження їх честі і гідності;

### **III. Прийняття, реєстрація та розгляд звернень, що надійшли за «телефоном довіри»**

3.1. 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 р. N 348.

3.2. Прийняття і облік звернень отриманих за «телефоном довіри», здійснюється секретарем сільської ради.

3.3. Секретар Мостівської сільської ради 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.

3.4. Не допускається з'ясування відомостей про особу громадянина, що не стосуються його звернення.

3.5. Забороняється розголошення відомостей про заявників і повідомленої ними інформації особам, які не мають відношення до вирішення порушених у зверненні питань.

3.6. Незгода громадянина надати дані, визначені пунктом 3.3. розділу III цього Порядку, не являється підставою для відмови у прийнятті звернення. При цьому посадова особа, яка приймає звернення, повинна роз'яснити заявнику вимоги Закону України «Про звернення громадян».

3.7. Рішення про подальший розгляд прийнятого за «телефоном довіри» звернення приймає сільський голова.

3.8. У разі надходження звернення, розгляд якого не належить до повноважень Мостівської сільської ради, таке звернення направляється за належністю до органу в компетенції якого знаходиться вирішення питання порушеного заявником, про що повідомляється заявник.

3.9. Звернення отримані за «телефоном довіри», після реєстрації та накладання резолюції сільським головою 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».

3.10. Перевірка інформації викладеної у зверненні, що надійшло 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.

3.11. 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.

3.12. 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 3.3. розділу III цього Порядку готується службова довідка сільському голові.

#### **IV. 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.