



ВІДДІЛ КУЛЬТУРИ, НАЦІОНАЛЬНОСТЕЙ ТА РЕЛІГІЙ
АРБУЗИНСЬКОЇ РАЙОННОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ

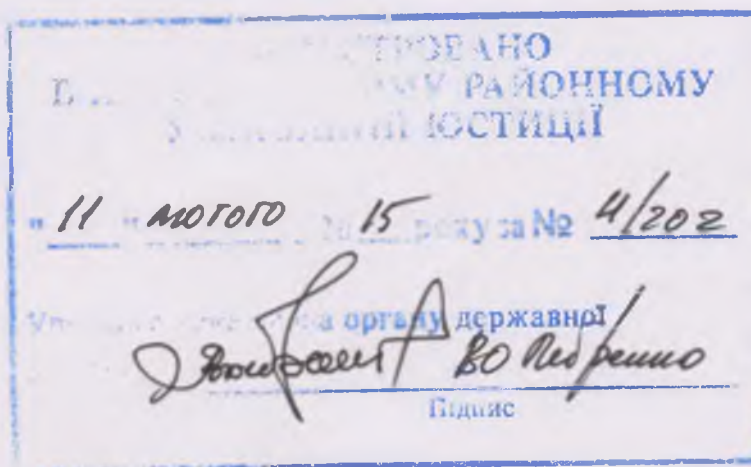
НАКАЗ

09.02.2015

Арбузинка

№ 6

Про затвердження порядку роботи з повідомленнями, що надходять за телефоном довіри відділу культури, національностей та релігій Арбузинської районної державної адміністрації



Відповідно до статті 40 Конституції України, статті 22 Закону України „Про звернення громадян”, 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”, пункту 8.10 Положення про відділ культури, національностей та релігій Арбузинської районної державної адміністрації затвердженого Розпорядженням голови районної державної адміністрації від 29 квітня 2013 року № 122, та з метою створення необхідних умов для реалізації конституційних прав громадян на звернення,

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Порядок роботи з повідомленнями, що надходять за телефоном довіри культури, національностей та релігій Арбузинської

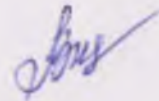
районної державної адміністрації , що додається.

2. Головному спеціалісту відділу культури, національностей та релігій (Лозіцькій О.Л.) забезпечити державну реєстрацію цього наказу в Арбузинському районному управлінні юстиції та його публікацію в засобах масової інформації згідно з чинним законодавством.

3. Цей наказ набирає чинності після його державної реєстрації, але не раніше дня його офіційного опублікування в засобах масової інформації.

4. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

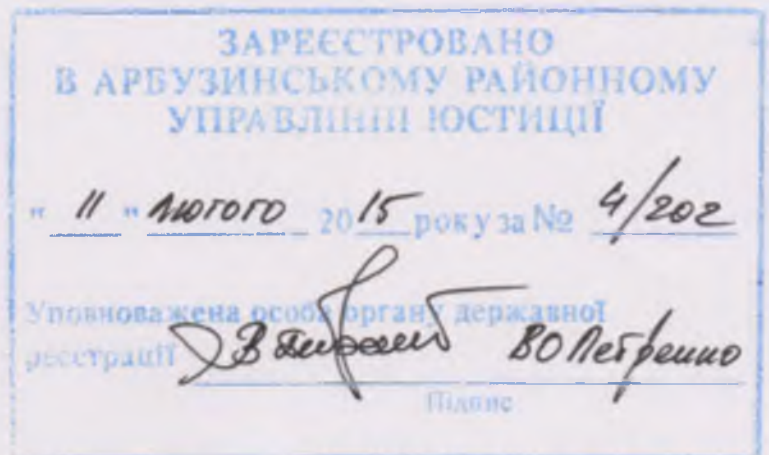
Начальник відділу



В.П.Іваненко

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ відділу культури,
національностей та релігій
Арбузинської районної
державної адміністрації
9 лютого 2015 року № 6



ПОРЯДОК

роботи з повідомленнями, що надходять за телефоном довіри
відділу культури, національностей та релігій
Арбузинської районної державної адміністрації

І. Загальні положення

1. Порядок роботи з повідомленнями, що надходять за телефоном довіри відділу культури, національностей та релігій Арбузинської районної державної адміністрації (далі – Порядок) розроблено відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Указу 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», 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».

2. Цей Порядок визначає послідовність дій посадових осіб відділу культури, національностей та релігій Арбузинської районної державної адміністрації (далі – відділу) при отриманні, опрацюванні перевірки, узагальненні та обліку інформації, яка надходить від фізичних осіб (далі – заявник) за телефоном довіри відділу (05132) 3-01-17.

3. Телефон довіри відділу працює з 08.00 до 12.00 годин та з 13.00 до 17.00 годин щоденно з понеділка по четвер, в п'ятницю до 16.00 годин.

Заявник може звернутися за телефоном довіри відділу для отримання усної інформації про результати опрацювання його повідомлення.

4. Інформація про номер телефону довіри відділу та порядок його роботи розміщується на інформаційному стенді відділу, у засобах масової інформації та на офіційній веб-сторінці відділу.

5. Організація роботи телефону довіри відділу здійснюється головним спеціалістом відділу.

II. Прийняття, облік і опрацювання повідомлень, що надійшли за телефоном довіри відділу

1. Прийняття облік і опрацювання повідомлень, що надійшли за телефоном довіри відділу (далі – повідомлень), узагальнення інформації про результати розгляду цих повідомлень здійснюються головним спеціалістом відділу.

2. Уповноважена особа при прийнятті повідомлень пропонує заявникові надати:

інформацію про себе (прізвище, ім'я, по батькові, адресу, контактний телефон);

іншу інформацію, що має суттєве значення для вирішення конкретного питання.

3. Під час проведення телефону довіри відділу обробка персональних даних заявників здійснюється з урахуванням вимог Закону України «Про захист персональних даних».

4. Відповідальна особа має право зв'язатися в разі потреби із заявником для уточнення інформації.

5. Небажання заявника надати інформацію про себе не є підставою для відмови в прийнятті його повідомлення. При цьому відповідальна особа повинна роз'яснити заявникові вимоги Закону України «Про звернення громадян».

6. При висловленні заявником бажання надіслати письмове звернення відповідальна особа повідомляє йому поштову адресу відділу.

Реєстрація та розгляд письмових звернення громадян здійснюється відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян», 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.

7. Відомості про заявника та порушене ним питання вноситься до бланку телефону довіри відділу, що додається.

III. Перевірка інформації, що міститься в повідомленнях, розгляд звернень, облік і зберігання матеріалів

1. За повідомленнями, отриманими під час роботи телефону довіри, проводиться перевірка інформації.

2. Доручення про проведення перевірки інформації та розгляд повідомлень надається начальником із залученням посадових осіб тих підрозділів відділу, до компетенції яких належить питання, порушене в повідомленні.

3. Перевірка інформації має встановити:
наявність чи відсутність підстав звернення за телефоном довіри відділу;
обставини (час, місце) і наслідки події, що стали причиною звернення за телефоном довіри відділу.

4. Посадовій особі (особам), якій (яким) доручено проведення перевірки інформації, надається право:

зв'язуватися із заявником у разі потреби для уточнення інформації, одержувати від нього за згодою усні або письмові пояснення, інші документальні матеріали, їх копії, по суті звернення;

залучати у разі потреби відповідних фахівців і отримувати від них консультації, а також письмові висновки, що можуть сприяти розгляду звернення;

ознайомлюватися, вивчати в установленому порядку документи, що стосуються проведення перевірки інформації, їх копії.

5. За результатами перевірки інформації та розгляду звернення посадова особа, яка займалася розглядом звернення, готує обґрунтовану відповідь заявнику.

6. За підсумками роботи телефону відділу щоквартально складається звіт. Звіт повинен містити інформацію про:

кількість повідомлень, що надійшли до відділу за телефоном довіри відділу за квартал, за наростаючим підсумком з початку поточного року, а також у розрізі місця проживання осіб;

основні питання, що порушуються громадянами під час повідомлень;
результати розгляду повідомлень громадян.

7. Документи і матеріали розгляду звернень за телефоном довіри відділу обліковуються й формуються у справи.

Головний спеціаліст відділу



О.Л.Лозицька

Додаток

до Порядку роботи з повідомленнями,
що надходять за телефоном довіри
відділу культури, національностей
та релігій Арбузинської районної
державної адміністрації
(пункт 7 розділу II)

Бланк
телефону довіри відділу



ВІДДІЛ КУЛЬТУРИ, НАЦІОНАЛЬНОСТЕЙ ТА РЕЛІГІЙ
АРБУЗИНСЬКОЇ РАЙОННОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ

«ТЕЛЕФОН ДОВІРИ»

ПІБ та посада особи, яка приймає

Число	Місяць	Рік
№		

Громадянин (ПІБ повністю)	
Місце проживання, телефон	
Соціальний стан, категорія	
Питання	