ЗАТВЕРДЖЕНО

розпорядження міського голови

від 09.07.2021 № РМГ/07/0.1/173/21

**ПОЛОЖЕННЯ**

**про організацію роботи «Телефону довіри» у громадській приймальні виконавчого**

**комітету Дружківської міської ради**

**І. Загальні положення**

1.1 «Телефон довіри» утворюється з метою вдосконалення роботи зі зверненнями громадян, поширення зворотного зв’язку з населенням, оперативного реагування на гострі проблеми громадян, проведення роз'яснювальної роботи з питань реалізації громадянами права на звернення.

1.2. Положення про організацію роботи «Телефону довіри» у громадській приймальні виконавчого комітету Дружківської міської ради (далі-Положення) розроблено відповідно до законів України від 02.10.1996 № 393/96-ВР «Про звернення громадян», від 21.05.1997 № 280/97-ВР «Про місцеве самоврядування в Україні», Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008 «Про першочергові заходи відносно забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування».

**ІІ. Організація проведення «Телефону довіри»**

2.1. «Телефон довіри» запроваджується та припиняється згідно з розпорядженням міського голови.

2.2. «Телефон довіри» у громадський приймальні виконавчого комітету Дружківської міської ради працює щоденно за телефонним номером: (06267) 4-31-85 з 09.00 до 16.00

(перерва з 12.00-до 13.00).

2.3 Головною метою роботи «Телефону довіри» є надання інформаційно-довідкових та консультативних послуг громадянам.

2.3. Організаційне забезпечення та загальне керівництво роботою «Телефону довіри» здійснює загальний відділ виконавчого комітету міської ради.

2.4. Загальний відділ виконавчого комітету міської ради:

2.4.1. Здійснює інформаційне консультування громадян щодо вирішення

порушених питань, роз’яснює вимоги Закону України «Про звернення громадян».

2.4.2 Взаємодіє, співпрацює зі структурними підрозділами Дружківської міської

ради, підприємствами, закладами, організаціями незалежно від форм власності з метою надання ефективної інформаційно-консультативної та оперативної допомоги громадянам, які звернулись за вирішенням своїх питань на «Телефон довіри».

**ІІІ. Основні завдання стосовно функціонування «Телефону довіри».**

3.1. Телефонні дзвінки, що надходять під час проведення «Телефону довіри» централізовано реєструються у день їх надходження відповідно до вимог 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 14.04.97 № 348 із внесеними до неї змінами.

3.2. Реєстрація звернень, повідомлень здійснюється на Картках обліку звернень громадян на «Телефон довіри» ( додається).

3.3 Під час телефонної бесіди з заявником посадова особа, відповідальна за належне функціонування «Телефону довіри» (далі-посадова особа) пропонує заявнику повідомити його прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання, контактний телефон, детальну інформацію щодо змісту питання.

3.4. У разі бажання заявника надіслати письмове звернення, посадова особа зобов’язана надати роз’яснення щодо оформлення звернення відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян».

**IV. Принципи роботи «Телефону довіри»**

4.1. Безоплатність, доступність.

4.2. Законність, професійність, відповідність правовим та етичним нормам.

4.3. Дотримання прав людини, відсутність політичного, ідеологічного або релігійного тиску на абонента.

Положення про організацію роботи «Телефону довіри» у громадській приймальні виконавчого комітету Дружківської міської ради розроблене загальним відділом виконавчого комітету Дружківської міської ради