



Миколаївська обласна державна адміністрація

ДЕПАРТАМЕНТ ОСВІТИ, НАУКИ ТА МОЛОДІ

Н А К А З

13.08.2013

Миколаїв

№ 113

*Зареєстровано в головному управлінні юстиції
у Миколаївській області 05 вересня 2013 року №71/1983*

Про затвердження Порядку
роботи з повідомленнями,
що надходять за телефоном
довіри департаменту освіти,
науки та молоді
Миколаївської обласної
державної адміністрації

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» та з метою вдосконалення роботи зі зверненнями, що надходять за телефоном довіри департаменту освіти, науки та молоді Миколаївської обласної державної адміністрації,

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Порядок роботи з повідомленнями, що надходять за телефоном довіри департаменту освіти, науки та молоді Миколаївської обласної державної адміністрації (далі – Порядок), що додається.

2. Начальнику відділу кадрової роботи та правового забезпечення департаменту освіти, науки та молоді Миколаївської обласної державної адміністрації (Хрущ Н.П.) подати цей наказ на державну реєстрацію до Головного управління юстиції у Миколаївській області.

3. Головному спеціалісту відділу кадрової роботи та правового забезпечення департаменту (Мазур Н.М.) забезпечити оприлюднення цього наказу в засобах масової інформації та розміщення його на офіційному веб-сайті департаменту.

4. Цей наказ набирає чинності з дня його опублікування в засобах масової інформації.

5. Контроль за виконанням наказу залишаю за собою.

Директор департаменту

В.В.Мельніченко

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ директора департаменту освіти,
науки та молоді Миколаївської
обласної державної адміністрації

13 серпня 2013 року № 113

*Зареєстровано в головному управлінні
юстиції у Миколаївській області*

05 вересня 2013 року №71/1983

ПОРЯДОК

роботи з повідомленнями, що надходять за телефоном довіри департаменту освіти, науки та молоді Миколаївської обласної державної адміністрації

I. Загальні положення

1.1. Порядок роботи з повідомленнями, що надходять за телефоном довіри департаменту освіти, науки та молоді Миколаївської обласної 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».

1.2. Цей Порядок визначає послідовність дій посадових осіб департаменту

освіти, науки та молоді Миколаївської обласної державної адміністрації (далі – департамент) при отриманні, опрацюванні перевірки, узагальненні та обліку інформації, яка надходить від фізичних осіб (далі – заявник) за телефоном довіри департаменту за абонентським номером (0512) 37 92 99.

1.3. Телефон довіри департаменту працює з 08.00 до 12.00 годин та з 12.45 до 17.00 годин щоденно з понеділка по четвер, в п'ятницю до 15.45 годин.

1.4. Заявник може звернутися за телефоном довіри департаменту для отримання усної інформації про результати опрацювання його повідомлення у робочі дні з 08.00 до 17.00 годин (у п'ятницю – з 08.00 до 15.45 годин).

1.5. Інформація про номер телефону довіри департаменту та порядок його роботи розміщується на інформаційному стенді департаменту, у засобах масової інформації та на офіційному веб-сайті департаменту.

1.6. Організація роботи телефону довіри департаменту здійснюється головним спеціалістом відділу кадрової роботи та правового забезпечення департаменту.

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

2.1. Прийняття облік і опрацювання повідомлень, що надійшли за телефоном довіри департаменту (далі – повідомлень), узагальнення інформації про результати розгляду цих повідомлень здійснюються відділом кадрової роботи та правового забезпечення.

2.2. 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.

2.3. Під час проведення телефону довіри департаменту обробка персональних даних заявників здійснюється відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних».

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

2.5. 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».

2.6. При висловленні заявником бажання надіслати письмове звернення відповідальна особа повідомляє йому поштову адресу департаменту.

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 (із змінами).

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

2.8. Повідомлення за телефоном довіри департаменту реєструються із застосуванням технічних засобів.

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

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

3.2. Доручення про проведення перевірки інформації та розгляд повідомлень надається директором департаменту, заступниками директора департаменту із залученням посадових осіб тих підрозділів департаменту, до компетенції яких належить питання, порушене в повідомленні.

3.3. Перевірка інформації має встановити:

наявність чи відсутність підстав звернення за телефоном довіри департаменту;

обставини (час, місце) і наслідки події, що стали причиною звернення за телефоном довіри департаменту.

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

запрошувати заявника та інших осіб, котрі обізнані або причетні до фактів, які стали причиною звернення за телефоном довіри департаменту, й одержувати від них усні та письмові пояснення, інші документальні матеріали, їх копії, що стосуються перевірки інформації;

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.

3.5. За результатами перевірки інформації та розгляду звернення посадова особа, яка займалася розглядом звернення, готує обґрунтовану відповідь заявнику або службову директору департаменту (у разі, якщо звернення анонімне).

3.6. За підсумками роботи телефону довіри департаменту щоквартально складається звіт. Звіт повинен містити інформацію про:

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

основні питання, що порушуються;
результати розгляду.

3.7. Документи і матеріали розгляду звернень за телефоном довіри департаменту обліковуються й формуються у справі.

Заступник директора
департаменту

Г.Л. Каськова

Додаток
до Порядку роботи з повідомленнями,
що надходять за телефоном довіри
департаменту освіти, науки та молоді
Миколаївської обласної державної адміністрації
(пункт 2.7)

**Бланк
телефону довіри департаменту**



ДЕПАРТАМЕНТ ОСВІТИ, НАУКИ ТА МОЛОДІ
МИКОЛАЇВСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ

«ТЕЛЕФОН ДОВІРИ»

--

№		
---	--	--

Громадянин (ПІБ повністю)	
Повна адреса, телефон	
Соціальний стан, категорія	
Питання	



ДЕПАРТАМЕНТ ОСВІТИ, НАУКИ ТА МОЛОДІ
МИКОЛАЇВСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ

«ТЕЛЕФОН ДОВІРИ»

--

№		

Громадянин (ПІБ повністю)	
Повна адреса, телефон	
Соціальний стан, категорія	
Питання	