ЗАТВЕРДЖЕНО

 Наказ фінансового управління

 Первомайської районної

 державної адміністрації

 14 лютого 2019 року № 9

Зареєстровано в головному територіальному управлінні юстиції у Миколаївській області 19 лютого 2019 року № 38/3323

Порядок

роботи з повідомленнями, що надходять за «телефоном довіри» фінансового управління Первомайської районної державної адміністрації

І. Загальні положення

1. Порядок роботи з повідомленнями, що надходять за «телефоном довіри» фінансового управління Первомайської районної державної адміністрації (далі - Порядок) розроблено відповідно до статті 40 Конституції України, статті 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», 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 фінансового управління Первомайської районної державної адміністрації (далі – управління) при отриманні, опрацюванні, перевірці, узагальненні та обліку інформації, яка надходить від фізичних осіб (далі – заявник) за «телефоном довіри» управління: (05161) 5-23-31.

3. «Телефон довіри» управління працює з 08.00 до 10.30 години щовівторка та щоп'ятниці.

4. Заявник може звернутися за «телефоном довіри» управління для отримання усної інформації про результати опрацювання його повідомлення.

5. Інформація про номер «телефону довіри» управління та порядок його роботи розміщується на інформаційному стенді управління, у засобах масової інформації, на офіційному веб-сайті Первомайської районної державної адміністрації.

6. Організація роботи «телефону довіри» управління здійснюється заступником начальника – начальником відділу доходів та економічного аналізу.

ІІ. Прийняття, облік і опрацювання повідомлень, що надійшли за «телефоном довіри» управління

1. Прийняття, облік і опрацювання повідомлень, що надійшли за «телефоном довіри» управління, узагальнення інформації про результати розгляду цих повідомлень здійснюється заступником начальника – начальником відділу доходів та економічного аналізу.

2. Заступник начальника – начальник відділу доходів та економічного аналізу при прийнятті повідомлень пропонує заявникові надати:

інформацію про себе (прізвище, ім’я, по батькові, місце проживання, контактний телефон);

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

3. Під час прийняття дзвінків по «телефону довіри» управління обробка персональних даних заявників здійснюється з урахуванням вимог Закону України «Про захист персональних даних».

4. Відповідальна особа має право зв’язатися, у разі потреби, із заявником для уточнення інформації.

5. Небажання заявника надати інформацію про себе не є підставою для відмови у 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 управління.

Реєстрація та розгляд письмових звернень 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», що додається.

8. Повідомлення за «телефоном довіри» управління реєструються в журналі реєстрації повідомлень, що надійшли за «телефоном довіри» управління.

ІІІ. Перевірка інформації, що міститься у повідомленнях, розгляд звернень, облік і зберігання матеріалів

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

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

3. Перевірка інформації має встановити:

наявність чи відсутність підстав звернення за «телефоном довіри» управління;

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

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

1) запрошувати або зв’язуватись із заявником та іншими особами, котрі обізнані або причетні до фактів, які стали причиною звернення за «телефоном довіри» управління, одержувати від них усні та письмові пояснення для уточнення інформації, документальні матеріали, їх копії, що стосуються перевірки інформації по суті звернення;

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

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

6. Документи і матеріали розгляду звернень за «телефоном довіри» управління обліковуються й формуються у справи.

Начальник фінансового управління

райдержадміністрації О. МАРЕНЧУК