

ЗАТВЕРДЖУЮ

Т.в.о. директора департаменту
соціального захисту населення
Волинської обласної державної
адміністрації

Оксана ГОБОД

«28» лютого 2022 року

ПОЛОЖЕННЯ

про функціонування телефонної «гарячої лінії» в департаменті соціального захисту населення Волинської обласної державної адміністрації
для вирішення проблемних питань громадян,
які постраждали від вторгнення російської федерації

І. Загальні положення

1. Телефонна «гаряча лінія» в департаменті соціального захисту населення Волинської обласної державної адміністрації для вирішення проблемних питань громадян, які постраждали від вторгнення російської федерації, (надалі – «гаряча лінія» департаменту) запроваджується з метою створення необхідних умов для зворотного зв'язку з громадянами, які постраждали внаслідок вторгнення російської федерації в Україну (надалі – постраждалі громадяни).

2. Це Положення розроблено відповідно до 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», наказів начальника Волинської обласної військової адміністрації від 28 лютого 2022 року за № 10 «Про збір інформації про місце перебування осіб, які евакуювалися з районів проведення бойових дій та перебувають на території області» та № 12 «Про створення Координаційного центру області на період дії воєнного стану».

3. Це Положення визначає організацію роботи та основні завдання, механізм оперативного розгляду й надання відповідей на усні звернення, що надходять на телефонну «гарячу лінію» департаменту.

4. Обов'язки та права працівників департаменту, які здійснюють опрацювання усних звернень, що надходять на «гарячу лінію», визначаються їх посадовими обов'язками.

II. Порядок функціонування «гарячої лінії»

1. Телефонна «гаряча лінія» працює цілодобово за номерами: **0666570915** та **(0332)778211** у приміщенні Волинської обласної державної адміністрації за адресою: майдан Київський, 9, м. Луцьк.

За потреби графік роботи може бути змінений.

2. Працівники департаменту у позаробочий час та у вихідні і святкові дні працюють на «гарячій лінії» за їх згодою на волонтерських засадах.

3. Інформація щодо роботи «гарячої лінії» та її номерів розміщується на сторінках департаменту офіційного веб-сайту Волинської обласної державної адміністрації та у мережі «Фейсбук».

4. Оброблення персональних даних заявників здійснюється відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних».

5. Працівники департаменту спілкуються із додзвонювачами коректно, доброзичливо, тактовно та ввічливо державною мовою відповідно до вимог Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

6. Організаційне забезпечення, загальне керівництво процесом функціонування «гарячої лінії» здійснюють заступник директора департаменту-начальник управління соціальних гарантій департаменту та заступник директора департаменту-начальник відділу адміністративної роботи департаменту.

7. Відділ підтримки пільгових категорій громадян управління соціальних гарантій департаменту здійснює щоденний облік звернень, що надходять на «гарячу лінію», моніторинг ефективності її функціонування та звітує про її роботу заступнику директора департаменту-начальнику управління соціальних гарантій департаменту.

III. Основні завдання функціонування «гарячої лінії»

Основними завданнями функціонування «гарячої лінії» департаменту є:

1. Забезпечення опрацювання усних звернень постраждалих громадян.

2. Надання інформаційних послуг щодо вирішення проблемних питань громадян, які постраждали внаслідок вторгнення російської федерації в Україну.

3. Забезпечення зворотного зв'язку, оперативного реагування на гострі проблемні ситуації, в яких опинились громадяни, внаслідок вторгнення російської федерації в Україну, та невідкладного вжиття заходів для їх вирішення.

IV. Контроль за роботою «гарячої лінії»

Заступник директора департаменту-начальник управління соціальних гарантій департаменту щоденно звітує про роботу «гарячої лінії» т.в.о. директора департаменту соціального захисту населення Волинської обласної державної адміністрації.

Валентина Нелюк
28.02.2022