



КОРОСТИШІВСЬКА МІСЬКА РАДА
м. Коростишів

РОЗПОРЯДЖЕННЯ
МІСЬКОГО ГОЛОВИ

02.06.2021

№ 167

Про запровадження роботи
телефонної «гарячої» лінії

Відповідно до статті 5 Закону України «Про звернення громадян», пункту 1 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 ст. 42 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», з метою підвищення ефективності роботи Коростишівської міської ради зі зверненнями громадян, об'єктивного та своєчасного їх розгляду згідно з вимогами законодавства:

1. Забезпечити організацію та проведення телефонної «гарячої» лінії.
2. Затвердити Порядок роботи телефонної «гарячої» лінії Коростишівської міської ради, що додається.
3. Начальнику загального відділу міської ради (Сорока Ю.О.) забезпечити оприлюднення даного розпорядження на офіційному веб-сайті Коростишівської міської ради.
4. Контроль за виконанням цього розпорядження залишаю за собою.

Міський голова



І.М. Кохан

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядженням міського голови
«02» 06 2021 р. № 167

ПОРЯДОК роботи «гарячої» телефонної лінії Коростишівської міської ради

1. Цей Порядок розроблено відповідно до статті 40 Конституції України, 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» з метою підвищення ефективності роботи Коростишівської міської ради зі зверненнями громадян, об'єктивного та вчасного їх розгляду згідно з вимогами законодавства України.

2. Цей Порядок визначає організацію роботи «гарячої» телефонної лінії Коростишівської міської ради, механізми прийому, реєстрації, оперативного розгляду та надання відповідей на звернення, які надходять на «гарячу» телефонну лінію.

3. Посадові особи Коростишівської міської ради, які забезпечують роботу «гарячої» телефонної лінії, у своїй діяльності керуються Конституцією України, Законами України «Про звернення громадян», «Про місцеве самоврядування в Україні», Указом 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».

4. «Гаряча» телефонна лінія працює в адміністративній будівлі Коростишівської міської ради за адресою: Житомирська область, м. Коростишів, вул. Володимирська, 1.

5. Прийом телефонних дзвінків на «гарячу» телефонну лінію проводиться в робочі дні з 8:00 до 17:00, (з перервою на обід з 12:00 до 13:00), за номером телефону (041-30) 5-83-10.

6. Відповідальним за «гарячу» телефонну лінію є секретар керівника або в разі його відсутності - черговий працівник міської ради за графіком.

7. Ефективність функціонування «гарячої» телефонної лінії забезпечується взаємодією самостійних структурних підрозділів Коростишівської міської ради.

8. Основними завданнями роботи «гарячої» телефонної лінії є:

- надання довідково-консультативної допомоги;
- прийняття, реєстрація та облік пропозицій, заяв і скарг громадян, що стосуються діяльності Коростишівської міської ради.

9. Звернення, в яких порушено питання довідкового та консультативного характеру, а також ті, які не потребують додаткового вивчення, розглядаються безпосередньо під час звернення шляхом надання консультацій.

10. Якщо питання, з якими звернувся громадянин, не належать до компетенції Коростишівської міської ради, відповідальна особа, яка здійснює прийом телефонного звернення, пояснює громадянину, до якого органу державної влади або органу місцевого самоврядування, підприємства, організації чи установи доцільно звернутися, і за можливості надає номер телефону.

11. У разі якщо факти та обставини, викладені у зверненні, вимагають додаткового вивчення, посадова особа має право рекомендувати звернутися до Коростишівської міської ради з письмовим зверненням у порядку, визначеному Законом України «Про звернення громадян».

12. Усі звернення громадян, що надійшли на «гарячу» телефонну лінію, реєструються у Журналі обліку звернень громадян, що надійшли на «гарячу» телефонну лінію Коростишівської міської ради (додаток 1).

На звернення, що потребує додаткового вивчення і відповідь на яке не може бути надана телефоном, відповідальною особою заповнюється картка звернення громадянина на «гарячу» телефонну лінію Коростишівської міської ради (додаток 2), яка передається до загального відділу міської ради, що займається діловодством.

13. Діловодство за зверненнями громадян, що надійшли на «гарячу» телефонну лінію, ведеться відповідно до 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, затвердженій постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348.

14. На підставі письмової резолюції міського голови картка звернення громадянина на «гарячу» телефонну лінію передається до відповідного структурного підрозділу для розгляду та вирішення по суті.

15. Строк розгляду звернення не повинен перевищувати строків, які визначені чинним законодавством.

17. Звернення, що потребують детальнішого вивчення, розглядаються в такому самому порядку, що й письмові звернення, відповідно до Закону України «Про звернення громадян».

18. Звернення громадян, які мають установлені законодавством пільги, розглядаються в першочерговому порядку.

19. Контроль за вчасним розглядом звернень, що надійшли на «гарячу» телефонну лінію, здійснює загальний відділ міської ради.

20. Правила етикету та службової поведінки під час телефонної розмови:

відповідь на телефонний дзвінок починається з привітання, представлення посадової особи та інформування громадянина про те, що телефонний дзвінок надійшов на адресу «гарячої» телефонної лінії Коростишівської міської ради;

мовою спілкування є українська чи інша мова, прийнятна для сторін;

уважно вислухати повідомлення, поставити уточнюючі запитання, якщо необхідно з'ясувати більше обставин;

надати консультацію чи роз'яснення під час розмови;

zareєструвати звернення в разі необхідності додаткового вивчення питання та неможливості надання відповіді безпосередньо під час розмови;

поінформувати громадянина про те, що його звернення zareєстровано;

поінформувати про орієнтовний термін отримання відповіді;

подякувати за телефонний дзвінок.

У разі застосування громадянином ненормативної лексики, образ, а також якщо його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, відповідальна особа має право припинити спілкування з таким громадянином.

Керуюча справами
виконавчого комітету



О.Ю.Полешко

Додаток 1
до Порядку роботи «гарячої» телефонної лінії

ЖУРНАЛ
обліку звернень громадян, що надійшли на «гарячу» телефонну лінію
Коростишівської міської ради

№ з/п	Прізвище, ім'я та по батькові	Контактна інформація	Дата реєстрації та номер	Короткий зміст	Відмітка про результат розгляду

Додаток 2
до Порядку роботи «гарячої» телефонної лінії

КАРТКА
звернення громадянина на «гарячу» телефонну лінію
Коростишівської міської ради

Дата та час отримання звернення: _____

Прізвище, ініціали посадової особи, яка прийняла звернення: _____

Прізвище, ім'я та по батькові громадянина: _____

Місце проживання/місце реєстрації, контактний телефон громадянина: _____

Додаткова інформація про громадянина *: _____

Зміст звернення: _____

Відповідальний за розгляд звернення: _____

Строк виконання: _____

Результат розгляду звернення: _____

Відмітка про повідомлення громадянина щодо опрацювання порушеного ним питання: _____

* Інформація про наявність пільг, місце роботи тощо.