

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження міського голови

26.10.2021 № 311-р

ПОЛОЖЕННЯ

про "гарячу лінію" міського голови

I. Загальні положення

Це Положення розроблено відповідно до законів України від 02.10.1996 № 393/96-ВР "Про звернення громадян", від 02.06.2011 №3460-VI "Про безоплатну правову допомогу", від 14.10.2014 року № 1700-VII "Про запобігання корупції", постанов Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 року №858 "Про затвердження Класифікатора звернень громадян", від 27.11.2019р.№976 "Деякі питання опрацювання звернень" та визначає основні вимоги до організації проведення "гарячої лінії".

Телефонний зв'язок з населенням через "гарячу лінію" міського голови (далі – "гаряча лінія") здійснюється з метою оперативного реагування органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування, підприємствами, організаціями і установами, розташованими на території Ковельської територіальної громади на звернення громадян щодо питань, що потребують невідкладного розгляду та вжиття заходів щодо припинення неправомірних дій, поновлення прав і свобод громадян, порушених внаслідок недотримання вимог чинного законодавства, реалізації їх прав на звернення, а також врахування громадської думки на події, що мають суспільний інтерес.

2. Принципи та методи роботи "гарячої лінії"

До принципів роботи "гарячої лінії" належать: безоплатність, доступність, законність, гуманізм, професійність, дотримання прав людини, етичних і правових норм, відсутність політичного, ідеологічного або релігійного тиску на абонента, добровільність у прийнятті допомоги.

Спілкування з абонентом здійснюється державною мовою чи іншою мовою, прийнятною для сторін, з дотриманням норм офіційно-ділового стилю спілкування, у коректному тоні, із застосуванням знань та навичок техніки ефективного та активного ведення розмови.

Якщо абонент перебуває у збудженому, емоційно нестабільному, гіперактивному, агресивному стані чи негативно налаштований у розмові, відповідальна посадова особа виконавчого комітету повинна застосувати професійні навички ведення діалогу та скерувати розмову в конструктивне

русло. Основними методами ведення діалогу зі схильними до конфліктів особами є:

встановлення контакту зі співрозмовником шляхом доброзичливого ставлення до нього;

демонстрування співучасті у розмові, розуміння суті проблеми, терпимості, спокою;

ініціативність у розмові, лаконічність, уточнення необхідної для реєстрації дзвінка інформації;

чіткість, логічність, послідовність у наданні інформації; надання стислих, чітких відповідей, впевненість у голосі, конструктивні, лаконічні запитання для з'ясування усіх обставин звернення. Закриті питання (питання, що передбачають однозначну відповідь "так" або "ні", а також вибір одного з варіантів запропонованих відповідей) дозволяють отримувати короткі відповіді від абонента та спрямовувати бесіду в потрібне русло;

недопущення затяжних пауз у розмові.

У разі, коли звернення абонента містить наклеп і образи, дискредитацію органів державної влади, органів місцевого самоврядування, об'єднань громадян та їхніх посадових осіб, керівників та інших посадових осіб підприємств, установ і організацій незалежно від форм власності, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших дій, відповідальна посадова особа виконавчого комітету попереджає абонента про наслідки, передбачені статтею 26 Закону України "Про звернення громадян".

Телефонний дзвінок, в якому не викладено суті порушеного питання, не може бути зареєстровано та надіслано на розгляд.

3. Функції "гарячої лінії"

Під час телефонного спілкування відповідальна посадова особа виконавчого комітету, яка здійснює телефонну розмову, визначає належність порушеного питання. У випадку, якщо вирішення порушеного питання не належить до компетенції міської ради, інформує про це абонента та надає контактні дані органів та установ, що уповноважені у вирішенні порушеного питання.

Відповідальна посадова особа виконавчого комітету уточнює суть питання, з метою віднесення телефонного дзвінка до категорії звернення, з'ясовує, до яких органів, підприємств, установ, організацій звертався заявник з порушеного питання. Відсутність або недостатність даних, необхідних для реєстрації телефонного дзвінка, незрозуміле, неоднозначне викладення суті питання є підставою для відмови абоненту у реєстрації телефонного дзвінка.

Відповідальна посадова особа виконавчого комітету зобов'язана узгодити з абонентом текст порушених питань у зверненні.

Якщо питання абонента не потребує додаткового опрацювання у виконавчих органах міської ради, заявнику надається відповідна консультація з загальних питань.

Телефонні дзвінки, що містять повідомлення про надзвичайну ситуацію чи небезпечну подію, яка за своїми наслідками становить загрозу життю або здоров'ю людини (населення) чи існуванню екосистеми та може призвести до значних матеріальних збитків, невідкладно надсилаються виконавцям для оперативного реагування у межах повноважень.

Повідомлення осіб, які надають допомогу в запобіганні та протидії корупції (викривачі), після реєстрації передаються в той же день відповідним органам для опрацювання.

Виконавець повинен інформувати відповідальну посадову особу виконавчого комітету про здійснення зворотного зв'язку у разі надання відповіді абоненту за допомогою телефону. Інформація обов'язково має містити:

дату здійснення зв'язку та номер телефону абонента, за яким повідомлено про результат розгляду порушеного питання;

прізвище, ініціали посадової особи, яка спілкувалася з абонентом, із зазначенням посади та найменування структурного підрозділу виконавчого комітету;

короткий зміст наданої абоненту інформації щодо порушеного ним питання та порядок оскарження прийнятого рішення.

4. Організація роботи "гарячої лінії"

Функціонування "гарячої лінії" запроваджується та припиняється розпорядженням міського голови.

"Гаряча лінія" міського голови працює за телефонним номером 0-800-219-019 щоденно з 8:00 до 20:00 год.

"Гаряча лінія" міського голови працює в приміщенні, яке знаходиться за адресою: м. Ковель, вул. Драгоманова, 22, каб.3.

У разі відсутності старшого інспектора сектору звернень відділу загальної та організаційної роботи з поважних причин (хвороба, відпустка, відрядження тощо), її замінює інша посадова особа сектору звернень відділу загальної та організаційної роботи

У роботі "гарячої лінії" застосовується діалог у формі "ПИТАННЯ-ВІДПОВІДІ".

Середня тривалість розмови з абонентом складає 3,5 хвилини. Рекомендована тривалість розмови не має перевищувати 7 хвилин та регулюється відповідальною посадовою особою, на яку покладені обов'язки, з урахуванням повноти надання абонентом інформації, необхідної для

реєстрації звернення. Якщо тривалість телефонної розмови з абонентом перевищує 7 хвилин, відповідальна посадова особа виконавчого комітету рекомендує йому надіслати звернення на електронну скриньку zvernennya@kovelrada.gov.ua шляхом заповнення відповідних електронних форм або пропонує викласти свої аргументи письмово та надіслати їх поштою.

5. Прийом, облік та реєстрація телефонних дзвінків

Усі звернення (пропозиції, заяви, скарги), що надійшли на "гарячу лінію" (далі-телефонні дзвінки) приймаються та записуються відповідальною посадовою особою виконавчого комітету.

Телефонні дзвінки централізовано реєструються в день їх надходження за допомогою електронної техніки.

Облік телефонних дзвінків ведеться на картках обліку звернень громадян, що надійшли засобами телекомунікації.

Автоматизована реєстрація обліку телефонних дзвінків здійснюється шляхом прямого введення в персональний комп'ютер таких елементів (за наявності) прізвище, ім'я по батькові абонента; місце проживання, контактний телефон абонента; дата та час прийому; реєстраційний індекс; категорія (соціальний стан) абонента; порушені питання - короткий зміст; індекси питань (для звернень); кому доручено розгляд; зміст доручення, прийняті рішення; термін виконання, автор запису (хто приймає); результати розгляду; дата одержання відповіді від виконавця.

Анонімні звернення не реєструються та не розглядаються.

Контроль за станом виконання звернень, що надійшли на "гарячу лінію" здійснюють відповідальні посадові особи виконавчого комітету, на яких покладені відповідні обов'язки.