



УКРАЇНА
ОЛЕВСЬКА МІСЬКА РАДА
ЖИТОМИРСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Розпорядження

Олевського міського голови

від 16.11.2017 № 336

Про створення телефонної „гарячої лінії” та затвердження Порядку роботи телефонної „гарячої лінії” у виконавчому апараті Олевської міської ради

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 забезпечення реалізації та гарантування конституційного права громадян на звернення та підвищення ефективності роботи виконавчого апарату міської ради із зверненнями громадян, об’єктивного та вчасного їх розгляду згідно з вимогами законодавства:

1. Створити та забезпечити функціонування телефонної „гарячої лінії” у виконавчому апараті міської ради.
2. Затвердити Порядок роботи телефонної „гарячої лінії” у виконавчому апараті міської ради (додається).
3. Відповідальним за організацію роботи телефонної „гарячої лінії” є загальний відділ виконавчого апарату міської ради.
4. Начальнику загального відділу міської ради Саковець Лесі Вікторівні забезпечити оприлюднення даного розпорядження на офіційному веб-сайті міської ради та у віснику міської ради.
5. Керівникам самостійних структурних підрозділів виконавчого апарату міської ради забезпечити виконання цього розпорядження в межах повноважень.
6. Це розпорядження набирає чинності з дня його офіційного опублікування.
7. Контроль за виконанням даного розпорядження залишаю за собою

Міський голова

О.В.Омельчук

ПОРЯДОК роботи телефонної „гарячої лінії” у виконавчому апараті Олевської міської ради

I. Загальні положення

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 виконавчого апарату міської ради із зверненнями громадян, об’єктивного та вчасного їх розгляду згідно з вимогами законодавства України.

2. Порядок визначає організацію роботи телефонної „гарячої лінії” у виконавчому апараті міської ради, механізми прийому, реєстрації, оперативного розгляду та надання відповідей на звернення, які надходять на єдиний телефонний номер „гарячої лінії”.

3. Посадові особи органу місцевого самоврядування, які забезпечують роботу телефонної „гарячої лінії”, у своїй діяльності керуються Конституцією України, Законами України „Про звернення громадян”, „Про службу в органах місцевого самоврядування”, 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”, Статутом Олевської міської об’єднаної територіальної громади, іншими нормативно-правовими актами та цим Порядком.

II. Порядок роботи телефонної „гарячої лінії”

1. Телефон „гарячої лінії” працює в адміністративній будівлі Олевської міської ради за адресою: вул. Свято-Миколаївська, 4, м. Олевськ. Час роботи: щоденно з 9:00 до 18:00 (крім обідньої перерви з 13:00 до 14:00, вихідних та неробочих днів) за телефоном **098-836-44-78**.

2. Організацію роботи телефонної „гарячої лінії” забезпечує загальний відділ міської ради.

3. У роботі телефонної „гарячої лінії” відповідно до затвердженого графіка беруть участь керівники самостійних структурних підрозділів виконавчого апарату міської ради, особи, на яких покладено виконання їх обов’язків або уповноважені керівником самостійного структурного підрозділу особи в разі їх відсутності.

III. Основні завдання роботи телефонної „гарячої лінії”

Основними завданнями роботи телефонної „гарячої лінії” є:

1. Надання довідково-консультативної допомоги громадянам;
2. Прийняття, реєстрація та облік пропозицій, заяв і скарг громадян, що стосуються діяльності Олевської міської ради та її виконавчого апарату.

IV. Порядок прийому, реєстрації і розгляду звернень, що надійшли на телефон „гарячої лінії”.

1. Звернення, в яких порушено питання довідкового та консультативного характеру, а також ті, які не потребують додаткового вивчення, розглядаються безпосередньо при зверненні шляхом надання консультацій з обов’язковою відміткою у журналі обліку звернень громадян (додаток 1).

2. Усі звернення, що надійшли на телефонну „гарячу лінію”, які потребують додаткового вивчення і відповідь на які не може бути надана по телефону, реєструються в день їх надходження у журналі обліку звернень громадян.

3. У разі якщо опрацювання фактів та обставин викладених у зверненні громадянина, потребує надання ним додаткових документів, матеріалів та (або) інших відомостей для аналізу, посадова особа, що прийняла телефонний дзвінок має право рекомендувати заявнику звернутися до Олевської міської ради у порядку, визначеному Законом України „Про звернення громадян”, про що робиться відмітка у журналі обліку звернень громадян (додаток 1).

В такому випадку звернення громадянина буде розглянуто за його згодою після надання ним відповідних документів, матеріалів чи інших відомостей.

4. Якщо питання, з якими звернувся громадянин, не належать до компетенції Олевської міської ради, посадова 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 їх адресу, номер телефону.

5. Анонімні повідомлення не реєструються і не розглядаються.

6. Заявник при зверненні на гарячу телефонну лінію повідомляє:

- прізвище, ім'я, по батькові;
- суть порушеного питання, пропозиції, заяви чи скарги; поштову адресу та (або) адресу електронної пошти, на яку має бути спрямована відповідь по суті звернення;
- номер телефону.

7. Діловодство за зверненнями громадян, що надійшли на телефонну „гарячу лінію” виконавчого апарату міської ради, 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, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України № 348 від 14 квітня 1997 (зі змінами).

8. Безпосередній контроль за вчасним розглядом звернень громадян, що надійшли на телефонну „гарячу лінію”, здійснюють керівники самостійних структурних підрозділів виконавчого апарату міської ради, відповідальних за розгляд.

V. Строки розгляду звернень

1. Строки розгляду звернень громадян не можуть перевищувати строків, які визначені чинним законодавством.

2. Звернення, що потребують детальнішого вивчення, розглядаються в такому самому порядку, що й письмові звернення, відповідно до Закону України „Про звернення громадян”.

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

VI. Правила етикету та службової поведінки під час телефонної розмови

1. Відповідь на телефонний дзвінок починається з привітання, представлення посадової особи та інформування, що телефонний дзвінок надійшов на адресу телефонної „гарячої лінії” виконавчого апарату міської ради. Мова спілкування - українська чи інша мова, прийнятна для сторін.

2. Посадова особа зобов'язана:

- зняти трубку телефонного апарату не пізніше третього - четвертого дзвінка;
- уважно вислухати повідомлення. Поставити уточнюючі запитання, якщо необхідно з'ясувати більше обставин;
- надати консультацію чи роз'яснення по телефону;
- поінформувати заявника про те, що його звернення прийнято до розгляду;
- поінформувати про орієнтовний термін отримання відповіді; подякувати за телефонний дзвінок.

Додаток 1
до Порядку роботи телефонної
„гарячої лінії” у виконавчому
апараті Олевської міської ради

**Журнал обліку звернень громадян, що надійшли на
телефонну „гарячу лінію”**

№ п/ п	Дата прийняття телефонного дзвінку	Прізвище, ім'я та по батькові	Контактна інформація	Короткий зміст	Відмітка про результати надання консультацій на звернення, які не потребують додаткового вивчення	Відмітка про передачу звернення на реєстрацію	Відмітка про результати розгляду звернення

Керуючий справами

Ю.Г.Русин