



БАРАНІВСЬКА МІСЬКА РАДА

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

МІСЬКОГО ГОЛОВИ

від _____ року

№

Про роботу гарячої телефонної лінії
Баранівської міської ради

Відповідно до 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 конституційного права громадян на звернення, відкритості та прозорості діяльності Баранівської міської ради, оперативного реагування на звернення та налагодження зворотного зв'язку з громадянами, підприємствами, установами, організаціями та об'єднаннями громадян за єдиним телефонним номером

1. Затвердити Порядок роботи гарячої телефонної лінії Баранівської міської ради, що додається.

2. Відділу діловодства та організаційної роботи забезпечити:

1) функціонування гарячої телефонної лінії Баранівської міської ради відповідно до цього розпорядження;

2) оприлюднення цього розпорядження на офіційному веб-сайті Баранівської міської ради та у засобах масової інформації .

3. Керівникам структурних підрозділів Баранівської міської ради, забезпечити виконання розпорядження в межах повноважень.

4. Контроль за виконанням даного розпорядження покласти на першого заступника міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради Н.В.Кокітко.

Міський голова

А.О.Душко

ПОРЯДОК роботи гарячої телефонної лінії Баранівської 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 Баранівської міської ради зі зверненнями громадян, об'єктивного та вчасного їх розгляду згідно з вимогами законодавства України.

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

3. Посадові особи Баранівської міської ради, які забезпечують роботу гарячої телефонної лінії відповідно до затвердженого графіку (далі - посадова особа), 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», іншими нормативно-правовими актами та цим Порядком.

4. Функціонування гарячої телефонної лінії здійснюється з метою встановлення додаткових гарантій права громадян на звернення з питань, що належать до компетенції міської ради, підвищення довіри громадян до органу місцевого самоврядування, а також для прийому повідомлень про факти невиконання службових обов'язків, перевищення службових повноважень посадовими особами Баранівської міської ради.

II. Порядок роботи гарячої телефонної лінії

1. Гаряча телефонна лінія працює в адміністративній будівлі Баранівської міської ради за адресою: вул. Соборна, 20 м. Баранівка.

2. Прийом телефонних дзвінків на гарячу телефонну лінію проводиться цілодобово за номером телефону **067 466 16 66**.

3. Функціонування гарячої телефонної лінії забезпечує відділ діловодства та організаційної роботи.

4. Функції посадових осіб, відповідальних за роботу гарячої телефонної лінії, закріплюються відповідно до цього положення.

III. Основні завдання роботи гарячої телефонної лінії

Основними завданнями роботи гарячої телефонної лінії є:

1. Надання довідково-консультативної допомоги;

2.Прийняття, реєстрація та облік пропозицій, заяв і скарг громадян, що стосуються діяльності Баранівської міської ради.

IV. Порядок прийому, реєстрації і розгляду звернень, що надійшли на гарячу телефонну лінію

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.

2.Якщо питання, з якими звернувся громадянин, не належать до компетенції 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 адресу, номер телефону.

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

4.Усі звернення, що потребують додаткового вивчення і відповідь на які не може бути надана по телефону, реєструються в день їх надходження у журналі обліку звернень громадян, що надійшли на гарячу телефонну лінію, та на кожне звернення заповнюється реєстраційна картка телефонного звернення ([додатки 1, 2](#)).

5. 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.

6.У випадку коли заявник не вимагає письмової відповіді, остання не надається, про що робиться відмітка у картці.

7.На підставі письмової резолюції міського голови чи його заступників реєстраційна картка передається до відповідного структурного підрозділу міської ради для проведення перевірки фактів, зазначених у зверненні, та їх вирішення по суті відповідно до Закону України «Про звернення громадян».

8.Анонімні повідомлення не реєструються і не розглядаються.

9.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, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348.

10.Контроль за вчасним розглядом звернень, що надійшли на гарячу телефонну лінію, здійснюють посадові особи.

V. Строки розгляду звернень

1.Строк розгляду звернення не повинен 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.Посадова особа зобов'язана відповісти на дзвінок не пізніше третього - четвертого дзвінка.

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

3.Уважно вислухати повідомлення. Поставити уточнюючі запитання, якщо необхідно з'ясувати більше обставин.

4.Надати консультацію чи роз'яснення по телефону.

5.Зареєструвати звернення в разі необхідності додаткового вивчення питання та відповідь на яке не може бути надана безпосередньо по телефону.

6.Поінформувати заявника про те, що його звернення зареєстровано.

7.Поінформувати про орієнтовний термін отримання відповіді.

8. Подякувати за телефонний дзвінок.

Додаток 1
до Порядку роботи гарячої телефонної
лінії Баранівської міської ради
(пункт 4 розділу IV)

РЕЄСТРАЦІЙНА КАРТКА
телефонного звернення

Гаряча телефонна лінія Баранівської міської ради тел. 067 466 1 666				
Прізвище, ім'я та по батькові заявника				
Соціальний стан			Категорія	
Адреса заявника				
Контактний телефон, e-mail				
Вид звернення			За ознакою надходження	
Пропозиція <input type="checkbox"/>	Заява <input type="checkbox"/>	Скарга <input type="checkbox"/>	Первинне <input type="checkbox"/>	Повторне <input type="checkbox"/>
Зміст звернення				
Відповідальний структурний підрозділ				
Термін виконання		Виконано за _____ днів		
Наслідки розгляду та відмітка про виконання				

_____ (найменування посади)	_____ (підпис)	_____ (ініціали (ініціал імені), прізвище)
-----------------------------	----------------	--

Додаток 2
до Порядку роботи гарячої
телефонної лінії Баранівської міської ради
(пункт 4 розділу IV)

ЖУРНАЛ

обліку звернень громадян, що надійшли на гарячу телефонну лінію

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