



РОЗПОРЯДЖЕННЯ

КРОПИВНИЦЬКОГО МІСЬКОГО ГОЛОВИ

від "___" _____ 20__ року

№ _____

Про організацію роботи виконавчих органів Кропивницької міської ради зі зверненнями громадян

Відповідно до статті 40 Конституції України, статті 22 Закону України "Про звернення громадян", статті 42 Закону України "Про місцеве самоврядування в Україні", 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 створення належних умов для реалізації громадянами наданого їм права особистого звернення до виконавчих органів місцевого самоврядування, посадових і службових осіб цих органів:

1. Затвердити графік особистого прийому громадян міським головою, секретарем міської ради, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючим справами виконавчого комітету міської ради, старостою Новенського старостинського округу Кропивницької міської ради (додається).
2. Затвердити Порядок організації проведення особистого (виїзного) прийому громадян у Кропивницькій міській раді (додається).
3. Затвердити Порядок роботи "Гарячої лінії міського голови" (додається).
4. Покласти персональну відповідальність за розгляд звернень громадян в установлені чинним законодавством терміни та якість підготовки відповідей на секретаря міської ради, заступників міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючого справами виконавчого комітету міської ради та керівників виконавчих органів.



ДОКУМЕНТ СЕД АСКОД

Сертифікат 3FAA9288358EC0030400000E88E36002DF6B800

Підписувач Мосін Олександр Володимирович

Дійсний з 17.05.2023 0:00:00 по 16.05.2025 23:59:59

Кропивницька міська рада
Управління діловодства та організаційної роботи



№ 3 від 09.01.2024

5. Керівникам виконавчих органів міської ради:

1) затвердити графіки особистого прийому громадян та забезпечити їх неухильне виконання;

2) вжити невідкладних заходів щодо забезпечення реалізації конституційних прав громадян на письмове, усне та електронне звернення, неухильного виконання норм Закону України "Про звернення громадян", зокрема:

недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями громадян, із порушенням строків, установлених чинним законодавством, безпідставної передачі розгляду звернень іншим органам;

викорінення практики визнання заяв чи скарг необґрунтованими без роз'яснення заявникам порядку оскарження прийнятих за ними рішень;

створення умов для участі заявників у перевірці поданих ними заяв чи скарг, надання можливості знайомитися з матеріалами перевірок відповідних звернень;

узяття під особистий контроль розгляду звернень та забезпечення проведення першочергового особистого прийому Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв України, осіб з інвалідністю внаслідок війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня»;

приділення особливої уваги розгляду звернень членів сімей учасників бойових дій, які загинули під час захисту незалежності, суверенітету та територіальної цілісності держави, військовослужбовців ЗСУ, які захищали або захищають Україну, членів їх сімей, ветеранів війни, громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітних сімей, одиноких матерів та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки;

з'ясування причин, що породжують повторні звернення громадян, систематичного аналізу випадків безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявників, проявів упередженості, халатності та формалізму під час розгляду звернень;

здійснення особистого супроводу остаточного вирішення проблем, які порушують громадяни, недопущення порушення термінів розгляду звернень, перебування звернення на контролі тривалий час;

3) особистий прийом керівників виконавчих органів міської ради проводити в робочих кабінетах у визначені дні та час з урахуванням вимог чинного законодавства та відповідно до затверджених міським головою, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради та керуючим справами виконавчого комітету міської ради згідно з розподілом функціональних повноважень графіків.



4) забезпечити подальше застосування Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858 зі змінами, а також дотримання вимог Інструкції з діловодства за зверненнями громадян, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року №348 зі змінами та доповненнями;

5) запровадити постійний контроль за організацією роботи посадових та службових осіб зі зверненнями громадян;

6) інформувати відділ по роботі зі зверненнями громадян міської ради про проведену роботу щокварталу до 3 числа місяця, наступного за звітним.

6. Відділу по роботі зі зверненнями громадян міської ради:

1) продовжити роботу щодо опрацювання звернень, які надходять через «Гарячу лінію міського голови», урядову «гарячу лінію» та Кіровоградський регіональний контактний центр;

2) забезпечити проведення на «Гарячій лінії міського голови» чергування керівників виконавчих органів та комунальних підприємств міської ради;

3) довести до відома населення міста про дні і години прийому керівництвом міської ради через засоби масової інформації;

4) проводити попередній запис та вивчення питань, порушених у зверненнях громадян, які записалися на особистий прийом, з метою чіткого і організованого проведення прийому громадян керівництвом міської ради;

5) постійно аналізувати та узагальнювати питання, що порушуються у зверненнях громадян, особливо повторних, виявляти причини, що їх породжують, та за результатами такого аналізу вносити пропозиції щодо шляхів їх розв'язання;

6) посилити контроль за своєчасним і якісним розглядом звернень громадян та інформувати керівництво міської ради про факти несвоечасного подання відповідей відповідальними виконавцями та прояви формального підходу до розгляду питань, порушених заявниками;

7) продовжити проведення перевірок додержання законодавства про звернення громадян у виконавчих органах міської ради та комунальних підприємствах міської ради;

8) забезпечити надання методичної допомоги спеціалістам, відповідальним за роботу зі зверненнями громадян у виконавчих органах міської ради;

9) оприлюднювати на офіційному сайті Кропивницької міської ради відомості про проведену роботу зі зверненнями громадян.



7. Виконавчим органам міської ради направляти відповіді на звернення громадян, які були на розгляді у них, після реєстрації у відділі по роботі зі зверненнями громадян.

8. Визнати такими, що втратили чинність, пункти 1-5 розпорядження міського голови від 31 грудня 2020 року № 151 "Про організацію роботи виконавчих органів Кіровоградської міської ради зі зверненнями громадян", розпорядження міського голови від 28 січня 2021 року № 16 "Про внесення змін до розпорядження міського голови від 31 грудня 2020 року №151 "Про організацію роботи виконавчих органів Кропивницької міської ради зі зверненнями громадян" та пункт 2 розпорядження міського голови від 29 грудня 2022 року №108 "Про організацію роботи «Гарячої лінії міського голови»".

**Заступник міського голови з питань
діяльності виконавчих органів ради**

Олександр МОСІН



ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження міського голови
" ____ " _____ 2024 року № ____

ГРАФІК

особистого прийому громадян міським головою, секретарем міської ради, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючим справами виконавчого комітету міської ради, старостою Новенського старостинського округу Кропивницької міської ради

Міський голова

РАЙКОВИЧ

Андрій Павлович

2-й четвер з 10.00 до 11.00

4-й четвер з 10.00 до 11.00

Секретар міської ради

КОЛЮКА

Олег Сергійович

1-а середа з 09.00 до 11.00

3-я середа з 09.00 до 11.00

Заступники міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради:

БЄЖАН

Михайло Михайлович

2-а середа з 9.00 до 11.00

4-а середа з 9.00 до 11.00

ВЕРГУН

Олександр Сергійович

2-й вівторок з 09.00 до 11.00

4-й вівторок з 09.00 до 11.00

КОЛОДЯЖНИЙ

Сергій Олександрович

2-а п'ятниця з 09.00 до 11.00

4-а п'ятниця з 09.00 до 11.00

МОСІН

Олександр Володимирович

1-й четвер з 09.00 до 11.00

3-й четвер з 09.00 до 11.00

Керуючий справами виконавчого комітету міської ради

БАЛАКІРЄВА

Світлана Миколаївна

1-й вівторок з 9.00 до 11.00

3-й вівторок з 9.00 до 11.00

Староста Новенського старостинського округу Кропивницької міської ради

МАРЧЕНКО

Любов Миколаївна

1-й четвер з 10.00 до 12.00

3-я середа з 15.00 до 17.00



ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження міського голови
" ___ " _____ 2024 року № ___

ПОРЯДОК організації проведення особистого (виїзного) прийому громадян у Кропивницькій міській раді

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Цей Порядок визначає основні вимоги до організації і проведення особистого прийому громадян посадовими особами міської ради, виконавчих органів у Кропивницькій міській раді та прийому за місцем проживання громадян.

1.2. Особистий прийом громадян проводиться з метою реалізації громадянами конституційного права на звернення та оперативного вирішення актуальних питань на основі якісного і своєчасного розгляду пропозицій, заяв і скарг громадян.

1.3. Посадові особи, що здійснюють прийом громадян, керуються Конституцією України, Законом України "Про звернення громадян", 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 України, а також цим Порядком.

1.4. Питання організації прийому громадян у Кропивницькій міській раді та за місцем їх проживання, облік, реєстрація звернень громадян, контроль за виконанням доручень керівництва міської ради покладаються на відділ по роботі зі зверненнями громадян міської ради.

2. ОРГАНІЗАЦІЯ І ПРОВЕДЕННЯ ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ ГРОМАДЯН

2.1. Особистий прийом громадян міським головою, секретарем міської ради, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючим справами виконавчого комітету міської ради проводиться у кімнаті особистого прийому громадян Кропивницької міської ради в установлені графіком дні, крім суботи, неділі та святкових днів. У разі необхідності під час проведення особистих прийомів можуть бути застосовані платформи та інструменти дистанційної (онлайн) комунікації.

Графік особистого прийому громадян затверджується розпорядженням міського голови.



2.2. Інформація про графік та порядок особистого прийому громадян у Кропивницькій міській раді публікуються у засобах масової інформації, розміщуються на сайті міської ради, інформаційних стендах у приміщенні міської ради.

2.3. Особистий прийом громадян керівництвом та керівниками виконавчих органів міської ради проводиться з тих питань, вирішення яких належить до повноважень Кропивницької міської ради.

2.4. Особистий прийом громадян міським головою, секретарем міської ради, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючим справами виконавчого комітету міської ради проводиться за попереднім записом.

Попередній запис на особистий прийом громадян здійснюється щоденно, з 08.00 до 12.00 та з 13.00 до 17.00, крім вихідних та святкових днів, у відділі по роботі зі зверненнями громадян міської ради не пізніше, ніж за 3 робочі дні до проведення прийому. Як виняток, громадянин/громадянка можуть бути записані за телефоном або ж в день особистого прийому, не пізніше, ніж за годину до його початку, за умови надання необхідних для прийому документів.

2.5. За відсутності посадової особи, яка повинна здійснювати особистий прийом, прийом здійснює посадова особа, яка призначена виконувати її обов'язки.

2.6. Запис на особистий прийом проводиться у контрольно - реєстраційну картку особистого прийому громадян, яка заповнюється згідно з документами, які засвідчують особу або повноваження на представництво інтересів іншої особи.

2.7. Під час попереднього запису громадян на особистий прийом проводиться співбесіда, за результатами якої:

2.7.1. з'ясовується прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання громадянина/громадянки (у разі колективного звернення, але не більше 3-х осіб, усіх громадян), зміст питання, номер телефону, прізвища посадових осіб, до яких він звертався, в тому числі під час виїзних прийомів, рішення, яке було прийнято з піднятого питання, та дозвіл на обробку та використання персональних даних;

2.7.2. у разі порушення заявником/заявницею кількох питань пропонується викласти їх суть письмово;

2.7.3. визначаються керівники виконавчих органів міської ради для участі в розгляді питань на прийомі в межах повноважень;

2.7.4. забезпечується організація проведення особистого прийому з оформленням реєстраційно-контрольних карток та внесенням в них резолюцій за результатами прийому.



2.8. З метою організаційного забезпечення особистого прийому відділ по роботі зі зверненнями громадян:

2.8.1. невідкладно, після сформування реєстраційно-контрольної картки на особистий прийом до керівництва міської ради скеровує інформацію про порушені заявником/заявницею питання посадовим особам міської ради, до компетенції яких відноситься їх розгляд. При цьому посадові особи міської ради надають доповідні записки не пізніше ніж за 2 дні до прийому за порушеними заявниками питаннями, які повинні містити:

суть проблеми, стосовно якої звернувся громадянин/громадянка;
заходи, які були вжиті для вирішення проблеми;
пропозиції щодо вирішення питання;

2.8.2. повідомляє по телефону громадян, записаних на прийом, про день та час прийому;

2.8.3. забезпечує добірку матеріалів з питань, що будуть розглядатися на особистому прийомі громадян (попередні звернення, матеріали щодо їх розгляду, висновки, довідки, відповіді посадових осіб, які розглядали питання раніше, тощо);

2.8.4. вживає заходів щодо проведення першочергового особистого прийому міським головою, секретарем міської ради, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючим справами виконавчого комітету міської ради (у дні проведення прийому) тих категорій громадян, звернення яких відповідно до чинного законодавства розглядаються особисто міським головою в першочерговому порядку.

2.9. Під час проведення керівництвом міської ради особистого прийому громадян присутні керівники виконавчих органів міської ради, до компетенції яких відноситься розгляд та вирішення поставленого заявником/заявницею питання.

2.10. Під час особистого прийому громадян можуть бути присутні їхні представники, повноваження яких оформлені в установленому чинним законодавством порядку, особи, які перебувають у родинних відносинах з цими громадянами. Представник/представниця громадянина/громадянки пред'являє довіреність, оформлену відповідно до вимог чинного законодавства. Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому громадян не допускається.

2.11. У випадку, коли порушене громадянином/громадянкою питання не вимагає додаткової перевірки, відповідь на звернення може бути надана усно під час особистого прийому, про що обов'язково вноситься відповідний запис до картки особистого прийому.

2.12. Якщо вирішити порушене питання безпосередньо під час особистого прийому неможливо, воно розглядається у тому ж самому порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду громадянинові/громадянці надається письмова відповідь.



2.13. Письмові та усні звернення, що надійшли під час особистого прийому, реєструються у системі електронного документообігу у відділі по роботі зі зверненнями громадян відповідно до вимог Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громад, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, у засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року №348 (зі змінами).

2.14. Посадові особи міської ради та її виконавчих органів, яким скеровано звернення громадянина/громадянки на розгляд відповідно до резолюцій керівництва міської ради, зобов'язані надати громадянину/громадянці письмову відповідь за підписом посадової особи, яка здійснювала особистий прийом, або особи, яка виконує обов'язки на період тимчасової відсутності, у терміни, передбачені законодавством України.

2.15. Про відмову у вирішенні питання заявнику/заявниці повідомляються мотивовані причини відмови з посиланням на правові акти, про що робиться відмітка у контрольно-реєстраційній картці, і надається обов'язкова письмова відповідь за підписом посадової особи, яка проводила особистий прийом, або особи, яка виконує обов'язки на період тимчасової відсутності, з роз'ясненням порядку оскарження рішення.

2.16. Відповідальність за виконання звернень громадян з особистого прийому несуть особи, зазначені у резолюції посадової особи, яка здійснювала прийом.

2.17. Відділом по роботі зі зверненнями громадян контролюється хід додержання строків розгляду звернень, які надійшли під час особистого прийому.

2.18. До приміщень, де проводяться особисті прийоми, не допускаються особи:

2.18.1. які вчиняють дії, що посягають на громадський порядок;

2.18.2. з явними ознаками алкогольного чи наркотичного сп'яніння;

2.18.3. з вогнепальною чи холодною зброєю, боєприпасами та ін.;

2.18.4. з валізами, господарськими сумками, пакетами великих розмірів.

2.19. Особистий прийом припиняється у разі, якщо громадянин/громадянка на особистому прийомі:

2.19.1. вдається до образ, погроз, дискредитації органів міської ради, державної влади та їх посадових осіб;

2.19.2. вдається до пропаганди війни, насильства, розпалювання міжетнічної, расової, релігійної ворожнечі;

2.19.3. вчиняє дії, що створюють небезпеку для оточуючих чи посягають на громадський порядок;

2.19.4. зловживає правом на особистий прийом шляхом умисного затягування часу та обговорення питань, що не є предметом звернення до міської ради.



2.20. У записі на особистий прийом може бути відмовлено з таких підстав:

2.20.1. повторне звернення одного і того ж громадянина/громадянки з одного і того ж питання, якщо перше вирішено за суттю або знаходиться на розгляді (додатковому контролю) та остаточного рішення по ньому не прийнято;

2.20.2. звернення з приводу оскарження рішення, що було подане з порушенням строків, визначених статтею 17 Закону України «Про звернення громадян»;

2.20.3. звернення особи, визнаної судом недієздатною (за винятком випадків, коли від імені особи діє законний представник, повноваження якого оформлені у встановленому законодавством порядку).

Про відмову в записі та її причини громадянинові/громадянці надається відповідне роз'яснення.

2.21. Забороняється відмова громадянинові/громадянці в записі на особистий прийом на підставі ознак раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, місця проживання, мовних або інших ознак.

2.22. У разі якщо громадянин/громадянка не з'явився на особистий прийом у зазначений час без поважної причини та не попередив про це працівників відділу по роботі зі зверненнями громадян, розгляд його питання знімається з розгляду та не переноситься на інший час.

2.23. У разі повторного звернення громадянина/громадянки вивчаються матеріали з порушеного питання, з'ясовуються причини повторного звернення, надаються необхідні роз'яснення.

2.24. Для забезпечення кваліфікованого роз'яснення порушених громадянином/громадянкою питань посадова особа відділу по роботі зі зверненнями громадян може залучати до їх розгляду працівників відповідних виконавчих органів міської ради або одержувати за запитом від них необхідну інформацію.

3. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ ВИЌЗНИХ ОСОБИСТИХ ПРИЙОМІВ ГРОМАДЯН ЗА МІСЦЕМ ЇХ ПРОЖИВАННЯ АБО РОБОТИ

3.1. Прийом громадян за місцем їх проживання або роботи (далі - виїзний прийом) проводиться відповідно до чинного законодавства.

3.2. Графік проведення виїзних прийомів затверджується міським головою.

3.3. Відділ по роботі із засобами масової інформації міської ради оприлюднює інформацію у засобах масової інформації, на сайті міської ради щодо місяця, дня, часу, місця проведення виїзного прийому.



3.4. Запис громадян здійснюється безпосередньо на місці проведення виїзного прийому до міського голови, секретаря міської ради, заступників міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючого справами виконавчого комітету міської ради працівниками відділу по роботі зі зверненнями громадян.

3.5. Під час запису громадян з'ясовуються прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання, номер телефону, зміст питання та дозвіл на обробку та використання персональних даних.

3.6. Секретар міської ради, заступники міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючий справами виконавчого комітету міської ради разом з начальником, спеціалістами відділу по роботі зі зверненнями громадян забезпечують належну організацію виїзного прийому громадян міським головою.

3.7. Для організації та проведення виїзних прийомів міський голова, секретар міської ради, заступники міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючий справами виконавчого комітету міської ради можуть залучати керівників виконавчих органів та комунальних підприємств міської ради.

3.8. Відділ по роботі зі зверненнями громадян міської ради забезпечує облік, реєстрацію звернень громадян, що надійшли під час виїзних прийомів, контроль за їх виконанням, за необхідності готує доручення.

3.9. Звернення громадян на особистих виїзних прийомах реєструються та розглядаються відповідно до вимог Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громад, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, у засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року №348 (зі змінами).

3.10. Рішення про взяття на контроль або зняття з контролю звернень громадян, які надійшли під час виїзних прийомів, приймає міський голова, секретар міської ради, заступники міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючий справами виконавчого комітету міської ради.



ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження міського голови
" ___ " _____ 2024 року № ___

ПОРЯДОК роботи "Гарячої лінії міського голови"

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Цей Порядок розроблено відповідно до статті 40 Конституції України, законів України "Про звернення громадян", "Про захист персональних даних", 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", інших нормативно-правових актів.

Телефонний зв'язок з населенням через "Гарячу лінію міського голови» (далі – "Гаряча лінія") здійснюється з метою оперативного реагування органами місцевого самоврядування та комунальними підприємствами міської ради на звернення громадян щодо питань, що потребують невідкладного розгляду та вжиття заходів стосовно 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. ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ "ГАРЯЧОЇ ЛІНІЇ"

Основними завданнями "Гарячої лінії" є:

надання довідково-консультативної допомоги, контактних телефонів виконавчих органів Кропивницької міської ради, установ, підприємств, організацій;

прийняття, реєстрація та облік звернень громадян (пропозицій, заяв і скарг) щодо порушення їхніх прав та свобод;

передача прийнятих звернень на розгляд до виконавчих органів міської ради.

3. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ "ГАРЯЧОЇ ЛІНІЇ"

Організацію роботи "Гарячої лінії" забезпечує відділ по роботі зі зверненнями громадян.

Права та обов'язки головних спеціалістів відділу, які забезпечують діяльність "Гарячої лінії", визначаються їх посадовими інструкціями.



"Гаряча лінія" працює у приміщенні Кропивницької міської ради за адресою: вул. Велика Перспективна, 41, щодня (крім вихідних та святкових днів) у робочий час відповідно до режиму роботи міської ради та приймає дзвінки за номером телефону: 0800 21 77 21. У разі виникнення надзвичайної ситуації техногенного, природного характеру у вихідні та святкові дні робота "Гарячої лінії" відновлюється терміново протягом 2-х годин.

У роботі "Гарячої лінії" використовується інформація з програмного комплексу "VisualService" модуль Контакт-центр". Середня тривалість розмови не має перевищувати 10 хвилин та регулюється посадовою особою з урахуванням повноти надання абонентом інформації, необхідної для реєстрації звернення. Якщо тривалість телефонної розмови з абонентом перевищує 10 хвилин, посадова особа рекомендує йому зареєструвати електронне звернення через офіційний вебсайт Кропивницької міської ради або пропонує йому викласти свої аргументи письмово та надіслати їх поштою.

Графік чергування керівників виконавчих органів і комунальних підприємств міської ради на "Гарячій лінії" розробляє відділ та затверджує керуючий справами виконавчого комітету міської ради.

Під час проведення чергування керівників виконавчих органів і комунальних підприємств міської ради на "Гарячій лінії" у приміщенні можуть бути присутні представники засобів масової інформації відповідно до статті 26 Закону України "Про інформацію".

Інформація щодо роботи "Гарячої лінії" розміщується на офіційному вебсайті Кропивницької міської ради.

4. ПРИНЦИПИ, МЕТОДИ ТА ФУНКЦІЇ 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 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, посадова особа відділу по роботі зі зверненнями громадян (далі – посадова особа) повинна застосувати професійні навички ведення діалогу та скерувати розмову в конструктивне русло.



Основними методами ведення діалогу зі схильними доконфліктів 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 відділу по роботі зі зверненнями громадян 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.

Під час телефонного спілкування посадова особа, 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.

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



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 дозначних 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.

5. ПРИЙОМ, ОБЛІК ТА РЕЄСТРАЦІЯ ДЗВІНКІВ

Заявник при зверненні на "Гарячу лінію" повідомляє:

- прізвище, ім'я, по батькові (за наявності);
- номер контактного телефону;
- категорія та соціальний стан;
- місце проживання (місце знаходження) та/або адресу електронної пошти, на яку має бути надіслана відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним;
- зміст порушеного питання, у тому числі зауваження, скарги, пропозиції, прохання чи вимоги.

У разі коли заявник/заявниця не називає свої прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) або не надає інших відомостей (адресу електронної пошти, поштову адресу, на яку заявнику/заявниці може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним), або не надає згоди на обробку своїх персональних даних, звернення реєструється як анонімне і розгляду не підлягає.

У випадку коли факти та обставини, викладені у зверненні, вимагають додаткового вивчення та додаткових матеріалів, посадова особа рекомендує громадянину/громадянці звернутися з письмовим зверненням у порядку, визначеному вимогами Закону України "Про звернення громадян".

Розгляд звернень, що надійшли на "Гарячу лінію", здійснюється у тому самому порядку, що й письмових звернень, у терміни, визначені вимогами Закону України "Про звернення громадян".

Усі звернення реєструються відділом по роботі зі зверненнями громадян у день їх надходження шляхом внесення інформації до реєстраційно-контрольної картки звернення громадянина/громадянки на "Гарячу лінію" до програмного комплексу "VisualSetvice" модуль Контакт-центр".

Обробка персональних даних громадян здійснюється відповідно до вимог Закону України "Про захист персональних даних".



Якщо заявник/заявниця повідомив про незадоволення результатами розгляду порушеного ним питання, посадова особа реєструє звернення з позначкою "Повторне".

На звернення довідково-консультативного характеру, а також на звернення, які не потребують додаткового вивчення, посадова особа, у межах компетенції, усно надає необхідні роз'яснення або довідкову інформацію.

Звернення заявників, які мають установлені законодавством пільги, розглядаються першочергово.

Безпосередній контроль за своєчасним і всебічним розглядом звернень, що надійшли на "Гарячу лінію", здійснюється керівниками виконавчих органів, комунальних підприємств міської ради та відділом по роботі зі зверненнями громадян.

6. ПРАВИЛА ЕТИКЕТУ ТА СЛУЖБОВОЇ ПОВЕДІНКИ ПІД ЧАС ТЕЛЕФОННОЇ РОЗМОВИ

Головні спеціалісти відділу по роботі зі зверненнями громадян "Гарячої лінії" зобов'язані відреагувати не пізніше третього-четвертого телефонного гудка.

Відповідь на телефонний дзвінок починається з привітання, представлення головного спеціаліста відділу по роботі зі зверненнями громадян, який прийняв дзвінок.

Головні спеціалісти відділу по роботі зі зверненнями громадян, повинні уважно вислухати заявника, поставити уточнювальні запитання, зачитати зміст піднятого питання, зареєструвати звернення, надати реєстраційний номер та зазначити термін отримання відповіді.

Подякувати за телефонний дзвінок.

