КОПІЯ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

КРОПИВНИЦЬКОГО МІСЬКОГО ГОЛОВИ

від "29" грудня 2022 року № 109

Про організацію роботи
"Гарячої лінії міського голови"

Відповідно до статті 40 Конституції України, статті 42 Закону України "Про місцеве самоврядування в Україні", 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 виконавчих органів Кропивницької міської ради зі зверненнями громадян:

1. Запровадити функціонування "Гарячої лінії міського голови" у відділі по роботі зі зверненнями громадян Кропивницької міської ради з 01 січня 2023 року.

2. Затвердити Порядок роботи "Гарячої лінії міського голови" (додається).

3. Визначити відповідальним за роботу "Гарячої лінії міського голови" відділ по роботі зі зверненнями громадян Кропивницької міської ради.

4. Покласти персональну відповідальність за розгляд звернень громадян, які надходять на "Гарячу лінію міського голови", 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.

5. Керівникам виконавчих органів міської ради вжити невідкладних заходів щодо забезпечення реалізації конституційних прав громадян на звернення, обов'язкове одержання обґрунтованої відповіді, неухильного виконання норм Закону України "Про звернення громадян", а саме:

1) забезпечити оперативний розгляд звернень, які надходять на "Гарячу лінію міського голови", та своєчасне інформування заявників про результати розгляду;

2) недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями громадян, порушення строків та безпідставної передачі звернень на розгляд іншим органам без надання заявникам роз'яснення щодо порядку оскарження прийнятих за ними рішень.

6. Відділу по роботі зі зверненнями громадян міської ради:

1) довести до відома населення міста інформацію про функціонування "Гарячої лінії міського голови" через засоби масової інформації та на офіційному вебсайті Кропивницької міської ради;

2) постійно аналізувати та узагальнювати питання, що порушуються у зверненнях громадян на "Гарячу лінію міського голови", особливо повторних, виявляти причини, що їх породжують, та за результатами такого аналізу вносити пропозиції щодо шляхів їх вирішення.

7. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на керуючого справами виконавчого комітету міської ради С.Балакірєву.

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

КРОПИВНИЦЬКА МІСЬКА РАДА * УКРАЇНА * УПРАВЛІННЯ ДІЛОВОДСТВА ТА ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ РОБОТИ I

Мирослава Гуцу 35 83 83

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження міського голови
"29" грудня 2022 року №108

ПОРЯДОК
роботи "Гарячої лінії міського голови"

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. 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 з метою підвищення ефективності роботи зі зверненнями громадян, об'єктивного та своєчасного їх розгляду згідно з вимогами законодавства України.

1.2. Цей Порядок визначає організацію роботи "Гарячої лінії міського голови" (далі — "Гаряча лінія"), механізм прийому, реєстрації, оперативного розгляду та надання відповідей на звернення, що надходять засобами телефонного зв'язку.

2. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ "ГАРЯЧОЇ ЛІНІЇ"

2.1. Організацію роботи "Гарячої лінії" забезпечує відділ по роботі зі зверненнями громадян (далі — відділ).

Права та обов'язки головних спеціалістів відділу (далі — посадові особи), які забезпечують діяльність "Гарячої лінії", визначаються їх посадовими інструкціями.

2.2. "Гаряча лінія" працює у приміщенні Кропивницької міської ради за адресою: вул. Велика Перспективна, 41, щодня (крім вихідних та святкових днів) та приймає дзвінки за номером телефону: 0800 21 77 21.

2.3. Графік роботи (за потреби) "Гарячої лінії" розробляє відповідальна особа відділу.

2.4. У роботі "Гарячої лінії" (за потреби) беруть участь керівники Кропивницької міської ради, установ та організацій або уповноважені ними особи.

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

2.6. 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.

3. ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ "ГАРЯЧОЇ ЛІНІЇ"

Основними завданнями "Гарячої лінії" є:

3.1. Надання довідково-консультативної допомоги, контактних телефонів виконавчих органів Кропивницької міської ради, установ, підприємств, організацій.

3.2. Прийняття, реєстрація та облік звернень громадян (пропозицій, заяв і скарг) щодо порушення їхніх прав і свобод.

3.3. Передача прийнятих звернень на розгляд до органів виконавчої влади.

4. ПРИЙОМ, ОБЛІК ТА РЕЄСТРАЦІЯ ДЗВІНКІВ

4.1. Заявник при зверненні на "Гарячу лінію" повідомляє:

прізвище, ім'я, по батькові (за наявності);

номер контактного телефону;

категорію 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.

4.2. У разі коли заявник не називає своїх прізвища, імені, по батькові (за наявності) або не надає інших відомостей (адресу електронної пошти, поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші

засоби зв'язку з ним), звернення реєструється як анонімне і розгляду не підлягає.

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

4.4. 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".

4.5. Усі звернення реєструються відділом у день їх надходження шляхом внесення інформації до реєстраційно-контрольної картки звернення громадянина на "Гарячу лінію" до програмного комплексу "VisualService модуль Контакт-центр".

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

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

4.8. 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.

4.9. Якщо питання, з якими звернувся заявник, не належать до компетенції Кропивницької міської ради, посадова особа пояснює громадянину, до якого органу державної влади, підприємства, установи чи організації необхідно йому звернутися і, за можливості, надає відповідну адресу та номер телефону.

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

4.11. На підставі письмової резолюції керівництва, відповідно до розподілу обов'язків, реєстраційно-контрольна картка звернення, що зареєстрована на "Гарячій лінії", надходить в електронному вигляді для

оперативного розгляду та надання відповіді (в письмовій або усній формі) автору звернення відповідно до вимог Закону України "Про звернення громадян".

4.12. Безпосередній контроль за своєчасним і всебічним розглядом звернень, що надійшли на "Гарячу лінію", здійснюється керівниками виконавчих органів, комунальних підприємств та відділом.

5. ПРИНЦИПИ ТА МЕТОДИ РОБОТИ "ГАРЯЧОЇ ЛІНІЇ"

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

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

5.3. Якщо абонент перебуває у збудженому, емоційно нестабільному, гіперактивному, агресивному стані чи негативно налаштований у розмові, відповідальна посадова особа відділу повинна застосувати професійні навички ведення діалогу для скерування розмови у 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.

5.4. 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, посадова особа попереджує абонента про наслідки, передбачені статтею 26 Закону України "Про звернення громадян", та має право припинити спілкування із заявником.

5.5. Телефонний дзвінок, в якому не викладено суті порушеного питання, не може бути зареєстровано та надіслано на розгляд, про що посадова особа повідомляє заявникові.

6. ПРАВИЛА ЕТИКЕТУ ТА СЛУЖБОВОЇ ПОВЕДІНКИ ПІД ЧАС ТЕЛЕФОННОЇ РОЗМОВИ

6.1. Посадова особа "Гарячої лінії" зобов'язана відреагувати не пізніше третього-четвертого телефонного гудка.

6.2. Відповідь на телефонний дзвінок починається з привітання, представлення посадовця, який прийняв дзвінок.

6.3. Посадова особа повинна уважно вислухати заявника, поставити уточнювальні запитання, зачитати зміст піднятого питання, зареєструвати звернення, надати реєстраційний номер та зазначити термін отримання відповіді.

6.4. Подякувати за телефонний дзвінок.

Начальник відділу по роботі зі зверненнями громадян КРОПИВНИЦЬКА МІСЬКА РАДА УПРАВЛІННЯ ДІЛОВОДСТВА ТА ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ РОБОТИ I УКРАЇНА **Оксана ПОНОМАРЬОВА**