

ДОДАТОК
До рішення виконавчого
комітету від 15.09.2021 №
401

ПОЛОЖЕННЯ

про телефонну «Гарячу лінію Солонківської сільської ради» з питань, що належать до компетенції Солонківської сільської ради та її виконавчих органів

I. Загальні положення

1. Телефонна «Гаряча лінія Солонківської сільської ради» (далі «Гаряча лінія») з питань, що належать до компетенції Солонківської сільської ради здійснюється з метою поширення зворотного зв'язку з населенням, оперативного реагування на гострі проблеми жителів громади, невідкладного вжиття заходів щодо припинення неправомірних дій, поновлення прав і свобод громадян, порушених внаслідок недодержання вимог чинного законодавства.

2. Відповідно до статті 40 Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», «Про запобігання корупції», «Про службу в органах місцевого самоврядування», «Про місцеве самоврядування в Україні», Указу Президента України від 07.02.2008 р. 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування».

II. Організація роботи «Гарячої лінії»

1. Функціонування «гарячої лінії» запроваджується та припиняється згідно з рішенням виконавчого комітету Солонківської сільської ради.

2. «Гаряча лінія» працює за телефонними номерами: (067) 981-15-67 у робочі дні з 09.00 до 16.00, у п'ятницю з 09.00 до 15.00, обідня перерва з 13.00 до 14.00.

3. «Гаряча лінія» проводиться особою (особами) призначеними відповідальними за її організацію та функціонування.

4. Середня тривалість розмови з абонентом складає 3-5 хвилин. Рекомендована тривалість розмови не має перевищувати 7 хвилин та регулюється відповідальною особою з урахуванням повноти надання абонентом інформації, необхідної для реєстрації звернення. Якщо тривалість телефонної розмови з абонентом перевищує 7 хвилин, відповідальна особа рекомендує йому викласти свої аргументи письмово та надіслати їх поштою.

III. Прийом, облік та реєстрація телефонних дзвінків

1. Усі звернення (пропозиції, заяви, скарги), що надійшли на «гарячу лінію» (далі — телефонні дзвінки) приймаються та записуються відповідальними особами у Журналі реєстрації звернень громадян (Додаток № 1) згідно з інформацією, яку абоненти повідомляють про себе. Анонімні дзвінки не реєструються і не розглядаються. Відповідальна особа яка прийняла виклик, відповідно до нього заповнює реєстраційну картку телефонного звернення (Додаток №2) і передає її на опрацювання у відповідний відділ.

2. Реєстрація обліку телефонних дзвінків здійснюється шляхом запису у Журналі реєстрації: прізвище, ім'я, по батькові абонента; місце проживання, контактний телефон абонента; дата надходження звернення; порушені питання - короткий зміст; кому доручено розгляд, прийняті рішення.

IV. Функції «Гарячої лінії»

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

2. Відповідальна особа виконкому 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. У такому випадку відповідальна особа виконкому повідомляє абоненту про його право повторно звернутися на «Гарячу лінію» та інформує про графік її проведення.

3. Якщо питання абонента не потребує додаткового опрацювання, заявнику надається відповідна консультація з загальних питань.

4. У разі, якщо неможливо вирішити порушені абонентом питання безпосередньо під час телефонної розмови, вони розглядаються у тому ж порядку, що й письмові звернення громадян.

5. 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 вжиття відповідних заходів в межах повноважень.

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

7. У разі, якщо абонент висловлює прохання отримати відповідь поштою або засобами телекомунікації (електронною поштою, з використанням засобів стаціонарного або мобільного телефонного зв'язку), ця інформація вноситься у реєстраційну картку як додаткова.

8. Виконавець повинен письмово інформувати автора резолюції 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 відповідальної особи, яка спілкувалась з абонентом, із зазначенням посади та найменування структурного підрозділу виконкому;
- короткий зміст наданої абоненту інформації щодо порушеного ним питання та порядок оскарження прийнятого рішення;
- обов'язкову відмітку про те, що абонент погодився з наданими йому роз'ясненнями і письмової відповіді не потребує.

V. Принципи та методи роботи «Гарячої лінії»

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.

2. 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.

3. Якщо абонент перебуває у збудженому, емоційно нестабільному, гіперактивному, агресивному стані чи негативно налаштований у розмові, відповідальна особа виконкому 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.

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, відповідальна особа виконкому попереджує абонента про наслідки, передбачені статтею 26 Закону України «Про звернення громадян».

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

6. Контроль за станом виконання доручень керівників та відповідальних працівників виконавчого комітету, наданих під час їх спілкування з населенням по телефону «гаряча лінія», здійснюють відповідальні особи, на яких покладені відповідні обов'язки.

Сільський голова _____ Богдан Дубневич

Додаток 1
до Положення про телефонну «гарячу лінію»,
з питань що належать до компетенції
Солонківської сільської ради

**Журнал реєстрації звернень громадян,
що надійшли на телефонну «гарячу лінію»**

№	Дата надходження звернення	ППП заявника	Контакт на інформація (адреса, телефон)	Короткий зміст звернення	Результат опрацювання (заповнюється одна із колонок)		
					Під час телефонної розмови	Направлене звернення на опрацювання (відповідальна особа)	Інформація про виконання
1.							
2.							
3.							
4.							

РЕЄСТРАЦІЙНА КАРТКА №
телефонного звернення

Гаряча телефонна Солонківської сільської ради (067) 98-115-67					
Дата та час звернення, хто отримав звернення					
Реєстраційний номер звернення					
Прізвище, ім'я та по батькові заявника					
Адреса заявника					
Контактний телефон, e-mail					
Вид звернення			За ознакою надходження		
<input type="checkbox"/> Пропозиція	<input type="checkbox"/> Заява	<input type="checkbox"/> Скарга	<input type="checkbox"/> Первинне	<input type="checkbox"/> Повторне	<input type="checkbox"/> Масове
Зміст звернення					
Резолюція керівництва, відповідальний структурний підрозділ					
Наслідки розгляду та відмітка про виконання					

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

