ЧЕРКАСЬКА СЕЛИЩНА РАДА
КРАМАТОРСЬКОГО РАЙОНУ ДОНЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ

Р О З П О Р Я Д Ж Е Н Н Я

08.02.2022 смт Черкаське №17

Про створення телефонної
«гарячої лінії»

Відповідно до статті 40 Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», керуючись пунктом 20 частини 4 статті 42 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні»,-

з о б о в ’ я з у ю :

1. Створити та забезпечити функціонування телефонної «гарячої лінії» з питань, що належать до компетенції Черкаської селищної ради та її виконавчих органів.

2. Затвердити Положення про телефонну «гарячу лінію» з питань, що належать до компетенції Черкаської селищної ради та її виконавчих органів (додається).

3. Начальнику загального відділу Черкаської селищної ради Лущик Л.С.:

3.1. організувати роботу «гарячої» телефонної лінії;

3.2. забезпечити об’єктивний і своєчасний розгляд заяв, які надійшли на «гарячу» лінію згідно з вимогами законодавства України.

4. Контроль за виконанням цього розпорядження залишаю за собою.

Голова селищної ради Андрій ГОЛОВАШ

ЗАТВЕРДЖЕНО
розпорядження
селищного голови
від 08.02.2022 № 17

ПОЛОЖЕННЯ

про телефонну «гарячу лінію» з питань, що належать до компетенції Черкаської селищної ради та її виконавчих органів

1. Телефонна «гаряча лінія» з питань, що належать до компетенції Черкаської селищної ради та її виконавчих органів (надалі – «гаряча лінія») здійснюється з метою поширення зворотного зв'язку з населенням, оперативного реагування на нагальні проблеми мешканців громади, невідкладного вжиття заходів щодо припинення неправомірних дій, поновлення прав і свобод громадян, порушених внаслідок недодержання вимог чинного законодавства.

2. Це Положення розроблено відповідно до статті 40 Конституції України, Законів України «Про звернення громадян», «Про запобігання корупції», «Про службу в органах місцевого самоврядування», 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.

3. Функціонування «гарячої лінії» запроваджується та припиняється згідно з розпорядженням селищного голови.

4. Організацію роботи телефонної «гарячої лінії» забезпечує загальний відділ селищної ради.

5. «Гаряча лінія» працює за телефонним номером у робочі дні з 8:00 до 17:00 год., п'ятниця з 8:00 до 16:00

6. Середня тривалість розмови з абонентом складає 5-7 хвилин. Рекомендована тривалість розмови не має перевищувати 10 хвилин та регулюється спеціалістом зі звернень громадян загального відділу селищної ради (далі – відповідальна посадова особа) з урахуванням повноти надання абонентом інформації, необхідної для реєстрації звернення. Якщо тривалість телефонної розмови з абонентом перевищує 10 хвилин, відповідальна посадова особа рекомендує йому зареєструвати звернення через офіційний веб-сайт

Черкаської селищної ради шляхом заповнення відповідних електронних форм або пропонує йому викласти свої аргументи письмово та надіслати їх поштою.

7. Усі звернення (пропозиції, скарги, повідомлення про корупцію), що надійшли на «гарячу лінію» (далі — телефонні дзвінки) приймаються та записуються відповідальною посадовою особою згідно з інформацією, яку абоненти повідомляють про себе.

Анонімні повідомлення не реєструються і не розглядаються.

8. Під час телефонного спілкування відповідальна посадова особа визначає належність порушеного питання до компетенції Черкаської селищної ради та її виконавчих органів. У випадку, якщо вирішення порушеного питання не належить до компетенції ради або виконкому, інформує про це абонента та надає контактні дані органів та установ, що уповноважені у вирішенні порушеного питання.

9. Відповідальна посадова особа 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 посадова особа повідомляє абоненту про його право повторно звернутися на «гарячу лінію» та інформує про графік її проведення.

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

11. 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.

12. У разі, коли звернення абонента містить наклеп і образи, дискредитацію органів державної влади, органів місцевого самоврядування, об'єднань громадян та їхніх посадових осіб, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших дій відповідальна посадова особа попереджує абонента про наслідки, передбачені статтею 26 Закону України «Про звернення громадян».

13. Діловодство за зверненнями громадян, що надійшли на телефонну «гарячу лінію» ведеться відповідно до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в Черкаській селищній раді та її виконавчих органах.

14. Безпосередній контроль за вчасним розглядом телефонних дзвінків здійснює загальний відділ селищної ради.

Начальник загального відділу Лілія ЛУЩИК