

ЗАТВЕРДЖЕНО
розпорядження міського голови
від 07.05.2019 № 110

ПОЛОЖЕННЯ

про «Гарячу лінію» телефонного зв'язку з населенням з питань, що належать до компетенції виконавчого комітету Дружківської міської ради

І. Загальні положення

1. Телефонний зв'язок з населенням «Гаряча лінія» з питань, що належать до компетенції виконавчого комітету Дружківської міської ради (далі - «Гаряча лінія») здійснюється з метою поширення зворотного зв'язку з населенням, оперативного реагування на гострі проблеми громадян міста, невідкладного вжиття заходів щодо припинення неправомірних дій, поновлення прав і свобод громадян, порушених внаслідок недодержання вимог чинного законодавства, розширення можливостей громадян для реалізації їх прав на звернення, а також врахування громадської думки на події, що мають суспільний інтерес.

2. Це Положення розроблено відповідно до законів України від 02.10.1996 № 393/96-ВР «Про звернення громадян», від 02.06.2011 № 3460-VI «Про безоплатну правову допомогу», від 14.10.2014 року № 1700-VII «Про запобігання корупції», постанов Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 року № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян», від 12.08.2009 року № 898 «Про взаємодію органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України та державної установи «Урядовий контактний центр», та визначає основні вимоги до організації проведення «Гарячої лінії».

II. Організація роботи «Гарячої лінії»

1. Функціонування «Гарячої лінії» запроваджується та припиняється згідно з розпорядженням міського голови.

2. «Гаряча лінія» працює за телефонними номерами: (06267) 43185 або (050) 0326789 у робочі дні з 15.00 до 17.00, у п'ятницю з 15.00 до 16.00.

3. «Гаряча лінія» проводиться керівництвом виконавчого комітету Дружківської міської ради (далі - виконком) у Громадській приймальні виконкому згідно з графіком, затвердженим відповідним розпорядженням міського голови. У разі відсутності посадової особи з поважних причин (хвороба, відпустка, відрядження тощо), її замінює посадова особа, затверджена графіком взаємозамінності.

4. У роботі «Гарячої лінії» використовується інформація з бази знань «ПИТАННЯ-ВІДПОВІДІ».

5. Середня тривалість розмови з абонентом складає 3,5 хвилини. Рекомендована тривалість розмови не має перевищувати 7 хвилин та регулюється головним спеціалістом загального відділу виконавчого комітету міської ради на якого покладені відповідні обов'язки (далі – відповідальна посадова особа виконкому) з урахуванням повноти надання абонентом інформації, необхідної для реєстрації звернення. Якщо тривалість телефонної розмови з абонентом перевищує 7 хвилин, відповідальна посадова особа виконкому рекомендує йому зареєструвати звернення через офіційний веб-сайт Дружківської міської ради шляхом заповнення відповідних електронних форм або пропонує йому викласти свої аргументи письмово та надіслати їх поштою.

6. Для забезпечення контролю за якістю спілкування абоненту автоматично повідомляється про визначення його номеру телефону та можливості проведення запису розмови технічними засобами аудіо фіксації.

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 посадовими особами загального відділу згідно з інформацією, яку абоненти повідомляють про себе.

2. Телефонні дзвінки централізовано реєструються у день їх надходження за допомогою електронно-обчислюваної техніки.

3. Облік телефонних дзвінків ведеться на картках обліку звернень громадян, що надійшли засобами телекомунікації (додаток 1).

4. Автоматизована реєстрація обліку телефонних дзвінків здійснюється шляхом прямого введення в персональний комп'ютер таких елементів (за наявності): прізвище, ім'я, по батькові абонента; місце проживання, контактний телефон абонента; дата прийому; реєстраційний індекс; категорія (соціальний стан) абонента; порушені питання - короткий зміст; індекси питань (для звернень); кому доручено розгляд; зміст доручення, прийняті рішення; термін виконання, автор резолюції (хто приймає); результати розгляду; індекс, дата одержання відповіді від виконавця.

IV. Функції «Гарячої лінії»

1. Під час телефонного спілкування посадова особа виконкому, яка здійснює телефонну розмову визначає належність порушеного питання до компетенції виконавчого комітету Дружківської міської 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 посадова 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 посадова особа виконкому повідомляє абоненту про його право повторно звернутися на «Гарячу лінію» та інформує про графік її проведення.

3. Відповідальна посадова особа виконкому зобов'язана узгодити з абонентом текст порушених питань у зверненні, зробивши у картці обліку відповідний запис: «Текст порушеного питання абоненту зачитано».

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

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

6. 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.

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

8. 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 картку обліку як додаткова.

9. 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 посадової 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 чи іншою мовою, прийнятною для сторін, 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 посадова 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 посадова 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 головні спеціалісти загального відділу виконавчого комітету Дружківської міської ради, на яких покладені відповідні обов'язки.

Положення про «Гарячу лінію» телефонного зв'язку з населенням з питань, що належать до компетенції виконавчого комітету Дружківської міської ради, розроблене загальним відділом виконавчого комітету Дружківської міської ради