

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження міського голови

від 18.07.2024 № 86/02-06

ПОРЯДОК
роботи телефонної «гарячої лінії» Старосамбірської міської ради

1. Цей Порядок розроблено відповідно до статті 40 Конституції України, 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 Старосамбірської міської ради зі зверненнями громадян, об'єктивного та вчасного їх розгляду згідно з вимогами законодавства України.

2. Цей Порядок визначає організацію роботи телефонної «гарячої лінії» Старосамбірської міської ради, механізми прийому, реєстрації, оперативного розгляду та надання відповідей на звернення, які надходять на телефонну «гарячу лінію».

3. Посадові особи Старосамбірської міської ради, які забезпечують роботу телефонної «гарячої лінії», у своїй діяльності керуються Конституцією України, Законами України «Про звернення громадян», «Про місцеве самоврядування в Україні», 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».

4. Телефонна «гаряча лінія» працює в адміністративній будівлі Старосамбірської міської ради за адресою: Львівська область, Самбірський район, м.Старий Самбір, вул. Л.Галицького, 40.

5. Прийом телефонних дзвінків на «гарячу лінію» проводиться щоденно в робочі дні літнього періоду (з 1 червня по 31 серпня) з 8:00 до 12:00, у інший період (з 1 вересня по 31 травня) – з 9:00 до 13:00 за номером телефону (03238)21817.

6. Відповідальним за роботу телефонної «гарячої лінії» є спеціаліст I категорії загального відділу міської ради або в разі його відсутності — головний спеціаліст загального відділу апарату міської ради.

7. Ефективність функціонування «гарячої лінії» забезпечується взаємодією структурних підрозділів апарату міської ради та виконавчих органів.

8. Основними завданнями роботи телефонної «гарячої лінії» є:
- надання довідково-консультативної допомоги;

- прийняття, реєстрація та облік пропозицій, заяв і скарг громадян, які перебувають у компетенції Старосамбірської міської ради.

9. Звернення, в яких порушено питання довідкового та консультативного характеру, а також ті, які не потребують додаткового вивчення, розглядаються безпосередньо під час звернення шляхом надання консультацій.

10. Якщо питання, з якими звернувся громадянин, не належать до компетенції міської ради, відповідальна особа, яка здійснює прийом телефонного звернення, пояснює громадянину, до якого органу державної влади або органу місцевого самоврядування, підприємства, організації чи установи доцільно звернутися, і за можливості надає номер телефону.

11. У разі якщо факти та обставини, викладені у зверненні, вимагають додаткового вивчення, посадова особа має право рекомендувати звернутися до міської ради з письмовим зверненням у порядку, визначеному Законом України «Про звернення громадян».

12. Усі звернення громадян, що надійшли на телефонну «гарячу лінію», реєструються у Журналі реєстрації звернень громадян, які надходять на телефонну «гарячу лінію» Старосамбірської міської ради (додаток 1). На звернення, що потребує додаткового вивчення і відповідь на яке не може бути надана телефоном, відповідальною особою заповнюється картка звернення громадянина на телефонну «гарячу лінію» Старосамбірської міської ради (додаток 2), яка скеровується керівництву міської ради для розгляду.

13. Діловодство за зверненнями громадян, що надійшли на телефонну «гарячу лінію», ведеться відповідно до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348.

14. На підставі письмової резолюції міського голови картка звернення громадянина на телефонну «гарячу лінію» передається до відповідного структурного підрозділу для розгляду та вирішення по суті.

15. Строк розгляду звернення не повинен перевищувати строків, які визначені чинним законодавством.

16. Звернення, що потребують детальнішого вивчення, розглядаються в такому самому порядку, що й письмові звернення, відповідно до Закону України «Про звернення громадян».

17. Звернення громадян, які мають установлені законодавством пільги, розглядаються в першочерговому порядку.

18. Контроль за вчасним розглядом звернень, що надійшли на телефонну «гарячу лінію», здійснює загальний відділ апарату міської ради.

19. Правила етикету та службової поведінки під час телефонної розмови: відповідь на телефонний дзвінок починається з привітання, представлення посадової особи та інформування громадянина про те, що телефонний дзвінок надійшов на адресу телефонної «гарячої лінії» Старосамбірської міської ради; уважно вислухати повідомлення, поставити уточнюючі запитання, якщо необхідно з'ясувати більше обставин; надати консультацію чи роз'яснення під час розмови; зареєструвати звернення в разі необхідності додаткового вивчення питання та неможливості надання відповіді безпосередньо під час розмови; поінформувати громадянина про те, що його звернення зареєстровано; поінформувати про орієнтовний термін отримання відповіді; подякувати за телефонний дзвінок. У разі застосування громадянином ненормативної лексики, образ, а також якщо його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі відповідальна особа має право припинити спілкування з таким громадянином.

**Керуючий справами (секретар)
виконавчого комітету**

Володимир ХІТЧАК

Додаток 1
до Порядку роботи телефонної
«гарячої лінії» Старосамбірської
міської ради

ЖУРНАЛ
реєстрації звернень громадян, що надходять на телефонну
"гарячу лінію" Старосамбірської міської ради

№ з/п	Дата прийняття телефонного звернення	Прізвище, власне ім'я та по батькові (за наявності) громадянина, що звернувся на телефон "гарячої лінії"	Контактна інформація громадянина	Тема звернення	Короткий зміст порушеного питання	Результат надання консультації на звернення, що не потребує додаткового вивчення	Відмітка про передачу звернення на реєстрацію	Результат розгляду звернення
-------	--------------------------------------	--	----------------------------------	----------------	-----------------------------------	--	---	------------------------------

Додаток 2
до Порядку роботи телефонної
«гарячої лінії» Старосамбірської
міської ради

КАРТКА

звернення громадянина на телефонну «гарячу
лінію» Старосамбірської міської ради

1. П. І. Б.		
2. Місце проживання / місце реєстрації, телефон		
Індекс: _____Регіон: _____Населений пункт: _____		
Електронна адреса: _____		
3. Категорія <i>відповідно до класифікатора звернень</i>		4. Соціальний стан <i>відповідно до класифікатора звернень</i>
5. Ознака надходження <i>звернення (первинне, повторне, неодноразове, масове)</i>	6. Вид звернення <i>(заява, клопотання, скарга)</i>	7. Суб'єкт звернення <i>(індивідуальне, колективне, анонімне)</i>
8. Порушник: <i>орган державної влади, орган місцевого самоврядування, юридична особа публічного та приватного права, а також фізична особа, що на думку заявника порушила право</i>		
9.Зміст звернення:		
10. Які заходи вживались для поновлення порушених прав:		
11. До яких органів чи посадових осіб звертався заявник:		
12. Посадова особа, яка прийняла дзвінок: _____		Дата надходження: «__»_____202__