ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішення виконавчого комітету

19 червня 2019 року № 157\_\_\_

ПОЛОЖЕННЯ

про «Гарячу лінію» телефонного зв’язку з населенням з питань, що

належать до компетенції міської ради

**І.ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

1. Телефонний зв'язок з населенням «Гаряча лінія» з питань, що належать до компетенції міської ради (далі – «Гаряча лінія») здійснюється з метою поширення зворотного зв’язку з населенням, оперативного реагування на гострі проблеми мешканців міста, розширення можливостей громадян для реалізації їх прав на звернення та запити, надання запитуваної інформації, а також врахування громадської думки на події, що мають суспільний інтерес.
2. Це Положення про «Гарячу лінію» телефонного зв’язку з населенням з питань, що належать до компетенції міської ради розроблено відповідно до законів України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про звернення громадян», «Про безоплатну правову допомогу», «Про доступ до публічної інформації» та визначає основні вимоги проведення «Гарячої лінії».

**ІІ. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ «ГАРЯЧОЇ ЛІНІЇ»**

1. Функціонування «Гарячої лінії» запроваджується та припиняється згідно з рішенням виконавчого комітету Новогродівської міської ради.
2. «Гаряча лінія» проводиться керівництвом Новогродівської міської ради з питань, що належать до компетенції міської ради щоп’ятниці з 13.00 до 15.00 за телефонним номером 0623734002, згідно з графіком, затвердженим відповідним розпорядженням міського голови.
3. Середня тривалість розмови з абонентом складає до 7 хвилин. Якщо тривалість телефонної розмови з абонентом перевищує 7 хвилин, тоді керівник міської ради, який здійснює телефонну розмову рекомендує громадянину зареєструвати звернення чи запит на публічну інформацію через офіційний сайт міської ради шляхом заповнення відповідних електронних форм або викласти свої аргументи письмово та надіслати поштою.
4. Організацію проведення телефонного зв’язку з населенням «Гаряча лінія», оформлення доручень за результатами спілкування керівництва міської ради з громадянами, забезпечують працівники відділу по роботі із зверненнями громадян та забезпечення доступу до публічної інформації «Контактний центр».

**ІІІ. ПРИЙОМ, ОБЛІК ТА РЕЄСТРАЦІЯ ТЕЛЕФОННИХ ДЗВІНКІВ**

1. Усі звернення (пропозиції, заяви, скарги) громадян та запити на публічну інформацію (далі – запити), що надійшли на «Гарячу лінію» (далі – телефонні дзвінки) приймаються та записуються відповідальними працівниками відділу, яку абоненти повідомляють про себе.
2. Звернення громадян та запити на публічну інформацію, що надходять на «Гарячу лінію» до керівництва міської ради у день їх надходження вносяться до програмного забезпечення СЕD Lotus Notes начальником та головним спеціалістом – адміністратором відділу по роботі із зверненнями громадян та забезпечення доступу до публічної інформації «Контактний центр» (далі - відділ).
3. Для внесення до програмного забезпечення персональних даних заявника необхідні: прізвище, ім’я, по батькові, місце проживання, контактний телефон, категорія (соціальний стан) та порушені питання.

**ІV. ФУНКЦІЇ «ГАРЯЧОЇ ЛІНІЇ»**

1. Під час телефонного спілкування відповідальний працівник відділу визначає належність порушеного питання до компетенції міської ради. У випадку, якщо вирішення порушеного питання не належить до компетенції міської ради, інформує про це абонента та надає контактні дані установ, що уповноважені у вирішенні порушеного питання.
2. У разі, якщо неможливо вирішити порушені абонентом питання безпосередньо під час телефонної розмови, вони розглядаються у тому ж порядку, що й письмові звернення громадян та запити.
3. Телефонні дзвінки, що містять повідомлення про надзвичайну ситуацію чи небезпечну подію, яка за своїми наслідками становить загрозу життю або здоров’ю людини (населення) невідкладно в телефонному режимі надсилаються виконавцям для оперативного вжиття відповідних заходів в межах повноважень.

**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, прийнятою для сторін, з дотриманням норм офіційного ділового стилю, у коректному тоні, із застосуванням знань та навичок техніки ефективного та активного ведення розмови.
3. У разі, коли звернення абонента містить наклеп і образи, дискредитацію органів місцевого самоврядування та їхніх посадових осіб, керівників та інших посадових осіб підприємств, установ та організацій незалежно від форм власності, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших дій, відповідальний працівник відділу повідомляє абонента про наслідки, передбачені статтею 26 Закону України «Про звернення громадян».
4. Телефонний дзвінок, у якому не зазначенні необхідні данні заявника, не може бути зареєстрований.

Перший заступник міського голови Л.П.Булі

Положення про «Гарячу лінію» телефонного зв’язку з населенням з питань, що належать до компетенції міської ради розроблено відділом по роботі із зверненнями громадян та забезпечення доступу до публічної інформації «Контактний центр»

Начальник відділу С.Г.Голобородько