# герб

ЗВЯГЕЛЬСЬКИЙ МІСЬКИЙ ГОЛОВА

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

06.09.2023 №245(о)

Про створення телефонної лінії „Цілодобова варта”

та Порядку роботи телефонної лінії „Цілодобова варта”

у виконавчому комітеті Звягельської міської ради

Керуючись статтею 40 Конституції України, пунктами 18,19,20 частини четвертої статті 42 Законом України „Про звернення громадян”, 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”, з метою забезпечення реалізації та гарантування конституційного права громадян на звернення та підвищення ефективності роботи виконавчого комітету міської  ради із зверненнями громадян, об’єктивного та вчасного їх розгляду згідно з вимогами законодавства, надання заявникам довідкової інформації та консультативної допомоги, вирішення нагальних життєвих проблем, висловлення думок і пропозицій з питань, що турбують суспільство:

1. Створити та забезпечити функціонування телефонної лінії „Цілодобова варта” у виконавчому комітеті Звягельської міської ради.

2. Визначити  графік  роботи телефонної лінії „Цілодобова варта”: цілодобово за телефоном: 0800300997.

3. Затвердити Порядок роботи телефонної лінії „Цілодобова варта” у виконавчому комітеті Звягельської міської ради (додається).

4.Відділу інформації міської ради забезпечити інформування про роботу телефонної лінії „Цілодобова варта” на офіційному сайті міської ради.

5. Визначити відповідальною особою за функціонування телефонної лінії „Цілодобова варта” у виконавчому комітеті Звягельської міської ради (далі - відповідальна особа) секретаря керівника.

6.Керівникам виконавчих органів міської ради в межах повноважень забезпечити виконання цього розпорядження.

7. Відповідальній особі щомісячно до 5 числа наступного періоду надавати інформаційно-аналітичну довідку щодо опрацювання звернень громадян, які надходять на телефонну лінію „Цілодобова варта” міському голові та Житомирській обласній державній адміністрації за встановленою формою.

8. Відділу програмно-комп’ютерного забезпечення міської ради (Костюк О.М.) забезпечити технічний супровід функціонування телефонної лінії „Цілодобова варта” у виконавчому комітеті Звягельської міської ради.

9. Відділу документообігу та контролю міської ради здійснювати контроль за роботою телефонної лінії „Цілодобова варта”.

10. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на керуючого справами виконавчого комітету міської ради Долю О.П.

Міський голова                                                        Микола БОРОВЕЦЬ

## ЗАТВЕРДЖЕНО

розпорядженням міського голови

06.09.2023 №245(о)

**ПОРЯДОК**

**роботи телефонної лінії „Цілодобова варта”у виконавчому комітеті Звягельської міської ради**

### І. Загальні положення

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 виконавчого комітету міської ради із зверненнями громадян, об’єктивного та вчасного їх розгляду згідно з вимогами законодавства України, для надання довідково-консультативної допомоги громадянам.

2. Порядок визначає організацію роботи телефонної лінії „Цілодобова варта” у виконавчому комітеті міської ради, механізми прийому, реєстрації, оперативного розгляду та надання відповідей на звернення, які надходять на телефонну лінію „Цілодобова варта”.

3. Посадові особи органу місцевого самоврядування, які забезпечують роботу телефонної лінії „Цілодобова варта”, у своїй діяльності керуються Конституцією України, Законами України „Про звернення громадян”, „Про службу в органах місцевого самоврядування”, 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”, іншими нормативно-правовими актами та цим Порядком.

### II. Організація роботи телефонної лінії „Цілодобова варта”

1. Телефонна лінія „Цілодобова варта” працює в адміністративній будівлі Звягельської міської ради за адресою: вул. Шевченка, 16, м. Звягель. Час роботи:  цілодобово за телефоном **0800300997.**

2.Функціонування телефонної лінії „Цілодобова варта” відповідно до робочого часу забезпечують секретар керівника міської ради та чергові служби громадського порядку.

3. Середня тривалість розмови з абонентом складає 3,5 хвилин. Рекомендована тривалість розмови не повинна перевищувати 7 хвилин з урахуванням повноти надання абонентом інформації, необхідної для реєстрації звернення. Якщо тривалість телефонної розмови з абонентом перевищує 7 хвилин, відповідальна особа рекомендує йому зареєструвати звернення через Чат-бот міської ради на офіційному сайті міської ради шляхом заповнення електронних форм або пропонує йому викласти свої аргументи письмово та надіслати їх поштою на адресу м.Звягель, вул.Шевченка, 16, Звягельська міська рада, електронною поштою [zviahelrada@zviahelrada.gov.ua](mailto:zviahelrada@zviahelrada.gov.ua) або здати особисто на реєстрацію.

4. У разі встановлення надзвичайної ситуації техногенного або природного характеру відповідно до законодавства, графік роботи телефонної лінії „Цілодобова варта” може змінюватися за розпорядженням міського голови.

**III. Прийом, реєстрація і розгляд звернень, що надійшли на телефонну лінії „Цілодобова варта”**

1.Звернення, які надходять на телефонну лінію „Цілодобова варта” реєструються у Журналі обліку звернень громадян, що надійшли на телефонну лінію „Цілодобова варта” (далі - Журнал) (додаток 1). Звернення реєструються у порядку надходження. Кожному зверненню присвоюється номер.

2. Звернення, в яких порушено питання довідкового та консультативного характеру, а також ті, які не потребують додаткового вивчення, розглядаються безпосередньо при зверненні шляхом надання консультацій з обов’язковою відміткою у Журналі.

3. Звернення, що надійшли на телефонну лінію „Цілодобова варта”, які потребують додаткового вивчення, надання роз’яснень і відповідь на які не може бути надана по телефону, після реєстрації у Журналі передаються в день їх надходження, а ті, що надійшли після 15:00 години або в неробочий час, не пізніше наступного робочого дня, виконавчим органам міської ради відповідно до компетенції для підготовки та надання відповіді. На кожне таке звернення заводиться реєстраційна картка звернення (далі - Картка) (додаток 2).

Реєстраційний номер присвоюється кожній картці в порядку черговості.

4. У разі якщо опрацювання фактів та обставин, викладених у зверненні громадянина, потребує надання ним додаткових документів, матеріалів та (або) інших відомостей для аналізу, особа, що прийняла телефонний дзвінок має право рекомендувати заявнику звернутися до виконавчого комітету міської ради у порядку, визначеному Законом України „Про звернення громадян”, про що робиться відмітка у Журналі. У такому випадку звернення громадянина буде розглянуте після надання ним відповідних документів, матеріалів чи інших відомостей.

5. Якщо питання, з якими звернувся громадянин, не належать до компетенції виконавчих органів міської ради, 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 їх адресу, номер телефону.

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

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 Журнал як додаткова.

Якщо заявник не називає свої прізвище, ім’я, по батькові або не надає інших відомостей, звернення вважається анонімним і розгляду не підлягає.

8. Реєстрація обліку телефонних дзвінків здійснюється шляхом запису таких елементів (за наявності):

реєстраційний номер;

дата, час прийому дзвінка;

прізвище, ім'я, по батькові абонента;

місце проживання, контактний номер телефону абонента;

категорія (соціальний стан) абонента;

суть порушеного питання, пропозиції, заяви чи скарги;

поштову адресу та (або) адресу електронної пошти, на яку має бути спрямована відповідь по суті звернення;

додаткова інформація;

структурний підрозділ, якому доручений розгляд звернення;

номер Картки, яка направлена у структурний підрозділ;

термін виконання;

відмітка про передачу/отримання картки;

результати розгляду.

9. Безпосередній контроль за вчасним розглядом звернень громадян, що надійшли на телефонну лінію „Цілодобова варта”, покладається на структурний підрозділ, до компетенції якого належить розгляд порушених у зверненнях питань.

10. Структурні підрозділи у межах своєї компетенції опрацьовують звернення, здійснюють підготовку письмових відповідей та надсилають їх заявникам. Якщо питання, порушені у зверненнях, не входять до повноважень виконавчих органів міської ради, таке звернення в строк не більше п’яти днів пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється заявнику, відповідальній особі та робиться відмітка у Журналі.

11. Відповідальна особа на підставі повідомлення та наданої копії відповіді робить відмітку в Журналі реєстрації та формує архівну справу.

### IV. Строки розгляду звернень

1. Розгляд звернень, що надійшли на телефонну лінію „Цілодобова варта”, здійснюється відповідно до вимог [Закону України](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80) «Про звернення громадян» та інших нормативно-правових актів.

2. Збір та обробка персональних даних здійснюються відповідно до вимог [Закону України](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17) «Про захист персональних даних».

3. Спілкування із заявниками здійснюється мовою, визначеною [Законом України](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2704-19) «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

### V. Правила етикету та службової поведінки під час телефонної розмови

1. Відповідь на телефонний дзвінок починається з привітання, представлення та інформування, що телефонний дзвінок надійшов на адресу телефонної лінії „Цілодобова варта” виконавчого комітету міської ради. Спілкування з абонентом здійснюється державною мовою з дотриманням норм офіційно ділового стилю спілкування.
2. При отриманні телефонного дзвінка потрібно:

* зняти трубку телефонного апарату не пізніше третього - четвертого дзвінка;
* уважно вислухати повідомлення; поставити уточнюючі запитання, якщо необхідно з'ясувати більше обставин;
* надати консультацію чи роз'яснення;
* поінформувати заявника про те, що його звернення прийнято до розгляду;
* поінформувати про орієнтовний термін отримання відповіді;
* подякувати за телефонний дзвінок.

 3. Якщо абонент перебуває у збудженому, емоційно нестабільному, гіперактивному, агресивному стані чи негативно налаштований у розмові, відповідальна особа 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 попереджує абонента про наслідки, передбачені статтею 26 Закону України «Про звернення громадян».

Керуючий справами виконавчого

комітету міської ради Олександр ДОЛЯ

Додаток 2

до Порядку роботи телефонної лінії „Цілодобова варта”

у виконавчому комітеті Звягельської міської ради

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **РЕЄСТРАЦІЙНА КАРТКА ЗВЕРНЕННЯ** | | | | | | |
| **Дата та час реєстрації** |  | **Реєстраційний номер** | | |  |
| **Джерело надходження** | Телефонна лінія „Цілодобова варта” виконавчого комітету Звягельської міської ради | **За пріоритетом** | | |  |
| **За суб’єктом** |  | **За особливою умовою** | | |  |
| **Ознака надходження** |  | **Вид звернення** | | |  |
| **Дані про заявника** | | | | | | |
| **Прізвище, ім’я, по батькові** |  | **Місце проживання** | | |  |
| **Дата народження** |  |
| **Стать** |  | **Контактний телефон** | | |  |
| **Соціальний стан** |  | **Е-mail** | | |  |
| **Категорія** |  | **Додаткова інформація** | | |  |
| **ТЕМА ПИТАННЯ** |  | | | | | |
| **ЗМІСТ ЗВЕРНЕННЯ** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **Дата та час направлення звернення на розгляд** | | |  | | |
| **Структурний підрозділ, якому надіслано звернення на розгляд** | | |  | | |
| **Дублет** | | |  | | |
| **ЕТАПИ РОЗГЛЯДУ** | | | | | | |
| **Термін опрацювання (днів)** | | | |  | |
| **Термін виконання до** | | | |  | |
| **Відповідь (дата, номер)** | | | |  | |

Додаток 1

до Порядку роботи телефонної лінії „Цілодобова варта”

у виконавчому комітеті Звягельської міської ради

**Журнал обліку звернень громадян,**

**що надійшли на телефонну лінію „Цілодобова варта”**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/ п** | **Дата та час прийому дзвінка** | **Прізвище, ім'я та по батькові абонента** | **Місце проживання, контактний номер телефона абонента** | **Категорія (соціальний стан) абонента** | **Суть порушеного питання** | **Поштова адреса та (або) адресу електронної пошти, на яку має бути спрямована відповідь по суті звернення** | **Додаткова інформація** | **Структурний підрозділ, якому доручений розгляд звернення/особа, яка отримала звернення** | **Номер реєстраційної картки звернення, яка направлена у структурний підрозділ** | **Термін виконання** | **Відмітка про передачу/отримання картки (дата, час отримання, підпис)** | **Результати розгляду** |
|  |  |  |  |  |  |  | ; | . |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Уразі потреби журнал може доповнюватися додатковими складовими частинами журналу та визначатися інший порядок їх розміщення