



УКРАЇНА

ПОКРОВСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ  
ДОНЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

ГОЛОВИ РАЙОННОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ

від 05.06.2019 № 155  
м. Покровськ

21 червня 19 191/2904

Про затвердження Положення про «Гарячу лінію» телефонного зв'язку з населенням з питань, що належать до компетенції Покровської районної державної адміністрації

Керуючись статтями 6, 28, 38, 41 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», статтями 5, 22 Закону України «Про звернення громадян», Інструкцією 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, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 (із змінами), з метою підвищення якості організації та проведення телефонного зв'язку з населенням «Гаряча лінія» з питань, що належать до компетенції районної державної адміністрації:

1. Затвердити Положення про «Гарячу лінію» телефонного зв'язку населенням з питань, що належать до компетенції Покровської районної державної адміністрації (додається).

2. Юридичному відділу райдержадміністрації (Зима) забезпечити подання цього розпорядження на державну реєстрацію до Головного територіального управління юстиції у Донецькій області в установленому порядку.

3. Це розпорядження набирає чинності з дня його опублікування.

4. Координацію роботи щодо виконання цього розпорядження покласти на відділ діловодства, контролю та з питань організаційної роботи райдержадміністрації (Татаркова), контроль залишаю за собою.

В.о. голови райдержадміністрації



О.А. Зябров

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови

райдержадміністрації

від 05 червня 2019 року № 155

21 червня 19 191/2904



## ПОЛОЖЕННЯ

про «Гарячу лінію» телефонного зв'язку з населенням з питань, що належать до компетенції Покровської районної державної адміністрації

### I. Загальні положення

1. Телефонний зв'язок з населенням «Гаряча лінія» з питань, що належать до компетенції Покровської районної державної адміністрації Донецької області (далі - «Гаряча лінія») здійснюється з метою поширення зворотного зв'язку з населенням, оперативного реагування на гострі проблеми населення сільських, селищних рад Покровського району, 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 та запити, надання запитуваної інформації, а також врахування громадської думки на події, що мають суспільний інтерес.

2. Це Положення розроблено відповідно до законів України «Про місцеві державні адміністрації», «Про звернення громадян», «Про безоплатну правову допомогу», «Про запобігання корупції», постанов Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян», від 12 серпня 2009 року № 898 «Про взаємодію органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України та державної установи «Урядовий контактний центр», від 18 січня 2012 року № 21 «Про затвердження Положення про Національну систему

опрацювання звернень до органів виконавчої влади та Типового положення про контактний центр Автономної Республіки Крим, області, м. Києва і Севастополя» та визначає основні вимоги до організації проведення «Гарячої лінії».

## **II. Організація роботи «Гарячої лінії»**

1. Функціонування «Гарячої лінії» запроваджується та припиняється згідно з розпорядженням голови Покровської районної державної адміністрації Донецької області.

2. «Гаряча лінія» для населення працює за телефонним номером: (0623)521338 у робочі дні з 8.00 до 12.00 та з 13.00 до 17.00 (у п'ятницю та передсвяткові дні - до 16.00), дзвінки на який приймає відповідальний за цей напрямок роботи працівник відділу діловодства, контролю та з питань організаційної роботи Покровської районної державної адміністрації (далі - відділ).

3. «Гаряча лінія» проводиться відповідальним працівником Покровської районної державної адміністрації (далі - райдержадміністрація) у громадській приймальні з надання безоплатної первинної правової допомоги особам, які її потребують, з питань, що належать до компетенції Покровської районної державної адміністрації (далі - громадська приймальня), з 10.00 до 12.00 за номером: (0623)521338 згідно з графіком, затвердженим відповідним розпорядженням голови райдержадміністрації.

4. Середня тривалість розмови з абонентом складає 3,5 хвилини. Рекомендована тривалість розмови не має перевищувати 7 хвилин та регулюється відповідальним працівником райдержадміністрації, на якого покладені відповідні обов'язки (далі - відповідальна посадова особа райдержадміністрації) з урахуванням повноти надання абонентом інформації, необхідної для реєстрації звернення. Якщо тривалість телефонної розмови з абонентом перевищує 7 хвилин, відповідальна посадова особа райдержадміністрації рекомендує йому зареєструвати звернення через офіційний веб-сайт райдержадміністрації шляхом заповнення відповідної електронної форми або пропонує йому викласти свої аргументи письмово та надіслати їх поштою.

## **III. Прийом, облік та реєстрація телефонних дзвінків**

1. Усі звернення (пропозиції, заяви, скарги) громадян, що надійшли на «Гарячу лінію» (далі - телефонні дзвінки) приймаються та записуються відповідальною посадовою особою райдержадміністрації згідно з інформацією, яку абоненти повідомляють про себе.

2. Телефонні дзвінки централізовано реєструються працівником відділу, на якого покладені відповідні обов'язки, у день їх надходження за допомогою електронно-обчислюваної техніки.

3. Облік телефонних дзвінків ведеться на картках обліку звернень громадян, що надійшли засобами телекомунікації на «Гарячу лінію» Покровської районної державної адміністрації (далі - картка обліку).

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; 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 відповідальна посадова особа райдержадміністрації визначає належність порушеного питання до компетенції Покровської районної державної адміністрації. У випадку, якщо вирішення порушеного питання не належить до компетенції Покровської районної державної адміністрації, інформує про це абонента та надає контактні дані органів та установ, що уповноважені у вирішенні порушеного питання.

2. Відповідальна посадова особа райдержадміністрації уточнює суть питання, з метою віднесення телефонного дзвінка до категорії звернення чи запиту, з'ясовує, чи звертався заявник з порушеного питання до органів влади, підприємств, установ, організацій. 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 райдержадміністрації повідомляє абоненту про його право повторно звернутися на «Гарячу лінію» та інформує про графік її проведення.

3. Відповідальна посадова особа райдержадміністрації зобов'язана узгодити з абонентом текст порушеного питання у зверненні.

4. Якщо питання абонента не потребує додаткового опрацювання в Покровській районній державній адміністрації, відповідальна посадова особа райдержадміністрації надає йому консультацію з загальних питань або інформує відповідно до матеріалів консультаційної бази знань.

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 та запити.

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. Отримані на «Гарячу лінію» звернення осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги, після реєстрації передаються в той же день юридичному відділу райдержадміністрації для опрацювання.

8. Повідомлення осіб, які надають допомогу в запобіганні та протидії корупції (викривачі), після реєстрації передаються в той же день уповноваженій особі з питань запобігання та виявлення корупції в райдержадміністрації.

9. 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.

10. 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 райдержадміністрації;

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 райдержадміністрації 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 райдержадміністрації повідомляє 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 відповідальних посадових осіб райдержадміністрації, наданих під час їх спілкування з населенням по телефону «Гаряча лінія», здійснює відповідальний працівник відділу діловодства, контролю та з питань організаційної роботи райдержадміністрації, на якого покладені відповідні обов'язки.

Положення про «Гарячу лінію» телефонного зв'язку з населенням з питань, що належать до компетенції Покровської районної державної адміністрації, розроблене відділом діловодства, контролю та з питань організаційної роботи райдержадміністрації.

Начальник відділу діловодства,  
контролю та з питань організаційної  
роботи райдержадміністрації



I.M. Татаркова