

## ПОРЯДОК роботи телефонної «гарячої лінії» у Музиківській сільській раді

1. Цей Порядок визначає організацію роботи телефонної «гарячої лінії» Музиківської сільської ради (далі – телефонна «гаряча лінія»), механізм прийому, реєстрації, оперативного розгляду і надання відповідей на звернення, які надходять на телефонну «гарячу лінію».
2. 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 Музиківської сільської ради зі зверненнями громадян, об'єктивного та вчасного їх розгляду з вимогами законодавства України.
3. Телефонна «гаряча лінія» працює в адміністративній будівлі Музиківської сільської ради (далі – сільська рада) за адресою: Херсонська область, Херсонський район, с. Музиківка, вул. Перемоги 35.
4. Прийом телефонних дзвінків на «гарячу лінію» проводиться в робочі дні з 8:00 до 17:00 в п'ятницю — з 8:00 до 15:45 (з перервою на обід з 12:00 до 12:45 за номером телефону (+38095) 42 - 44 - 205 .
5. Відповідальним за телефонну «гарячу лінію» є головний спеціаліст з діловодства, звернень громадян та публічної інформації загального відділу або в разі його відсутності — начальник загального відділу.
6. Основними завданнями роботи «гарячої лінії» є:
  - надання довідково-консультативної допомоги;
  - прийняття, реєстрація та облік пропозицій, заяв і скарг громадян, що стосуються діяльності Музиківської сільської ради та діяльності Музиківської сільської військової адміністрації
7. Відповідальна посадова особа, що обслуговує телефонну «гарячу лінію», зобов'язана прийняти звернення громадян протягом часу, який вказаний в п.4 Порядку, в порядку черговості надходження звернень, яка забезпечується технологічними обмеженнями, що впливають із технічних характеристик обладнання, що використовується для обслуговування телефонної «гарячої лінії».
8. 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 та не фіксуються у реєстраційно-контрольних картках.
9. Якщо питання, з якими звернувся громадянин, не належить до компетенції сільської ради, відповідальна особа, яка здійснює прийом телефонного звернення, пояснює громадянину, до якого органу державної влади або органу місцевого самоврядування, підприємства, організації чи установи доцільно звернутись, і за можливості надає номер телефону.
10. Якщо факти та обставини, викладені у зверненні вимагають додаткового вивчення, посадова особа має право рекомендувати звернутися до сільської ради з письмовим зверненням у порядку, визначеному Законом України «Про звернення громадян».

11. Відомості щодо звернень громадян, які надійшли на «гарячу лінію» вносяться відповідальною посадовою особою до картки звернень на телефонну «гарячу лінію» (додаток 1).

12. Після заповнення реєстраційної картки, звернення реєструються в день їх надходження у системі електронного документообігу із проставлення відмітки, що звернення надійшло на телефонну «гарячу лінію».

13. Діловодство за зверненнями громадян, що надійшли на телефонну «гарячу лінію», ведеться відповідно до цього Порядку та Інструкції з діловодства за зверненнями громадян у Вишгородській міській раді та її виконавчих органах, з урахуванням обмежень передбачених технологічним процесом функціонування телефонної «гарячої лінії».

14. У разі коли заявник не називає прізвище, ім'я, по-батькові (за наявності) або не надає інші відомості (адресу електронної пошти, поштову адресу або відомості про інші засоби зв'язку для надсилання відповіді), звернення реєструється як анонімне і розгляду не підлягає.

15. Звернення заявників, які мають установлені законодавством пільги, розглядаються першочергово.

16. Термін розгляду звернень не може перевищувати строків визначених чинним законодавством. Контроль за своєчасним розглядом звернень, що надійшли на телефонну «гарячу лінію» здійснюють керівники відповідальних структурних підрозділів сільської ради до компетенції яких належить розгляд таких звернень, після накладеної резолюції керівництва сільської ради та відповідальні посадові особи.

17. Відповідальна посадова особа повинна дотримуватись морально-етичних норм при спілкуванні з громадянами, чітко та інформативно приймати звернення громадян в процесі функціонування телефонної «гарячої лінії».

18. У разі коли заявник застосовує ненормативну лексику, вдається до образ або його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, відповідальна посадова особа, має право припинити спілкування із заявником.

19. Обробка персональних даних громадян здійснюється відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних».

20. Матеріально-технічне забезпечення діяльності телефонної «гарячої лінії», в тому числі приміщення, технічне обладнання, програмне забезпечення, організація виділеної лінії за фіксованим номером здійснюється Музиківською сільською радою.