



**КОРОСТИШІВСЬКА МІСЬКА РАДА**  
**м. Коростишів**

**РОЗПОРЯДЖЕННЯ**  
**МІСЬКОГО ГОЛОВИ**

23.04.2025

№ 32

Про затвердження Порядку  
роботи телефонної «гарячої лінії»  
Коростишівської міської ради

Відповідно до ст.40 Конституції України, ст.5 Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», п.20 ст.42, ст.50 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», з метою забезпечення реалізації конституційного права громадян на звернення, відкритості та прозорості діяльності Коростишівської міської ради, оперативного реагування на звернення, та впорядкування і налагодження зворотного зв'язку з громадянами за єдиним телефонним номером

**ЗОБОВ'ЯЗУЮ:**

1. Затвердити Порядок роботи телефонної «гарячої лінії» Коростишівської міської ради, що додається.
2. Визнати такими, що втратили чинність розпорядження міського голови від 02.06.2021 № 167 «Про запровадження роботи телефонної «гарячої» лінії» та від 05.07.2023 № 211 «Про внесення змін у Порядок роботи «гарячої» телефонної лінії Коростишівської міської ради, затвердженого розпорядженням міського голови від 02.06.2021 №167».
3. Загального відділу міської ради забезпечити оприлюднення даного розпорядження на офіційному вебсайті Коростишівської міської ради.
4. Контроль за виконанням цього розпорядження залишаю за собою.

Секретар міської ради



Юрій ДЕНИСОВЕЦЬ

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Розпорядження  
міського голови

23 січня 2025 року № 32

**ПОРЯДОК**  
**роботи телефонної «гарячої лінії»**  
**Коростишівської міської ради**

1. Цей Порядок розроблено відповідно ст.40 Конституції України, ст.5 Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», п.20 ст.42, ст.50 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», з метою забезпечення реалізації конституційного права громадян на звернення, відкритості та прозорості діяльності Коростишівської міської ради, оперативного реагування на звернення, та впорядкування і налагодження зворотного зв'язку з громадянами за єдиним телефонним номером.

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

3. Посадові особи Коростишівської 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 /2008 «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 Коростишівської міської ради за адресою: Житомирська область, м. Коростишів, вул. Дарбіняна, 11.

5. Прийом телефонних дзвінків на телефонну «гарячу лінію» проводиться в робочі дні з 8:00 до 17:00 (обідня перерва з 12:00 до 13:00), за номером телефону (04130) 5-24-41.

6. Відповідальним за телефонну «гарячу лінію» є секретар керівника або у разі його відсутності особа, яка його заміщає.

7. Ефективність функціонування телефонної «гарячої лінії» забезпечується

взаємодією структурних підрозділів Коростишівської міської ради.

8. Основними завданнями роботи телефонної «гарячої лінії» є:

- надання довідково-консультативної допомоги;
- прийняття, реєстрація та облік пропозицій, заяв і скарг громадян, що стосуються діяльності Коростишівської 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 Коростишівської 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 Коростишівської 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 обліку звернень, що надійшли на телефонну «гарячу лінію» Коростишівської 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» Коростишівської міської ради (додаток 2), яка передається до загального відділу міської ради.

13. Після заповнення реєстраційної картки звернення реєструється в день його надходження у системі електронного документообігу з проставленням відмітки, що звернення надійшло на телефонну «гарячу лінію».

14. 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, у медіа, затвердженій постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348.

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

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

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

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

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

20. 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» Коростишівської міської ради;
- мовою спілкування є українська чи інша мова, прийнятна для сторін;
- 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.

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

Керуюча справами  
виконавчого комітету



Наталія ЄСИПЧУК

Додаток 1  
до Порядку роботи телефонної  
«гарячої лінії»

**ЖУРНАЛ**  
**обліку звернень громадян, що надійшли на телефонну**  
**«гарячу лінію» Коростишівської міської ради**

| №<br>з/п | Прізвище,<br>ім'я,<br>по батькові | Контактна<br>інформація | Дата<br>реєстрації<br>та номер | Короткий зміст | Відмітка<br>про<br>результат<br>розгляду |
|----------|-----------------------------------|-------------------------|--------------------------------|----------------|------------------------------------------|
|          |                                   |                         |                                |                |                                          |

---

**КАРТКА**  
**звернення громадянина на телефонну «гарячу лінію»**  
**Коростишівської міської ради**

Дата та час отримання звернення:

---

Прізвище, ініціали посадової особи, яка прийняла звернення:

---

Прізвище, ім'я та по батькові громадянина:

---

Місце проживання/місце реєстрації, контактний телефон громадянина:

---

Додаткова інформація про громадянина \*:

---

Зміст звернення:

---

---

---

Відповідальний за розгляд звернення:

---

Строк виконання:

---

Результат розгляду звернення:

---

Відмітка про повідомлення громадянина щодо опрацювання порушеного ним питання:

---

---

---

\* Інформація про наявність пільг, місце роботи тощо.

---