



УКРАЇНА

ДОНЕЦЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ  
ДОНЕЦЬКА ОБЛАСНА ВІЙСЬКОВО-ЦИВІЛЬНА АДМІНІСТРАЦІЯ  
РОЗПОРЯДЖЕННЯ  
ГОЛОВИ ОБЛАСНОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ  
КЕРІВНИКА ОБЛАСНОЇ ВІЙСЬКОВО-ЦИВІЛЬНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ

від 08.02.2019  
м. Краматорськ

№ 128/5-19

Про затвердження Положення про «Гарячу лінію» телефонного зв'язку з населенням з питань, що належать до компетенції Донецької обласної державної адміністрації, обласної військово-цивільної 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 обласної державної адміністрації, обласної військово-цивільної адміністрації :

1. Затвердити Положення про «Гарячу лінію» телефонного зв'язку з населенням з питань, що належать до компетенції Донецької обласної державної адміністрації, обласної військово-цивільної адміністрації (додається).

ДОНЕЦЬКА ОДА

128/5-19 від 08.02.2019

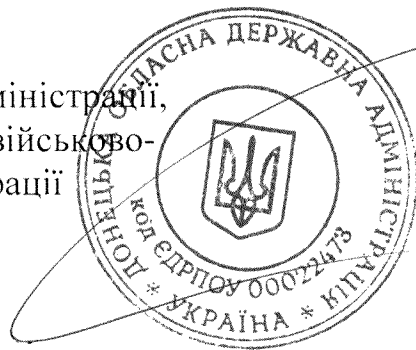


2. Юридичному управлінню облдержадміністрації (Погребняк) забезпечити подання цього розпорядження на державну реєстрацію до Головного територіального управління юстиції у Донецькій області в установленому порядку.

3. Це розпорядження набирає чинності з дня його опублікування.

4. Координацію роботи щодо виконання цього розпорядження покласти на управління з питань звернень громадян та доступу до публічної інформації облдержадміністрації (Гончарова), контроль залишаю за собою.

Голова облдержадміністрації,  
керівник обласної військово-  
цивільної адміністрації



О.І.Куць

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови

облдержадміністрації, керівника  
обласної військово – цивільної  
адміністрації

08 лютого 2019 р. № 128/5-19

## ПОЛОЖЕННЯ

**про «Гарячу лінію» телефонного зв'язку з населенням з питань, що належать до компетенції Донецької обласної державної адміністрації, обласної військово-цивільної адміністрації**

### I. Загальні положення

1. Телефонний зв'язок з населенням «Гаряча лінія» з питань, що належать до компетенції Донецької обласної державної адміністрації, обласної військово-цивільної адміністрації (далі – «Гаряча лінія») здійснюється з метою поширення зворотного зв'язку з населенням, оперативного реагування на гострі проблеми членів територіальних громад населених пунктів області, 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 військово-цивільні адміністрації», «Про звернення громадян», «Про безоплатну правову допомогу», «Про доступ до публічної інформації», «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 Донецької обласної державної адміністрації, керівника Донецької обласної військово-цивільної адміністрації.

2. «Гаряча лінія» працює за безкоштовним для населення телефонним номером: (0800) 507 506 у робочі дні з 9.00 до 13.00 та з 14.00 до 18.00 (у п'ятницю та передсвяткові дні – до 17.00), дзвінки на який приймають відповідальні за цей напрямок роботи працівники управління з питань звернень громадян та доступу до публічної інформації Донецької обласної державної адміністрації (далі – управління).

3. «Гаряча лінія» проводиться відповідальними працівниками Донецької обласної державної адміністрації (далі - облдержадміністрація) у громадській приймальні з надання безоплатної первинної правової допомоги особам, які її потребують, з питань, що належать до компетенції Донецької обласної державної адміністрації, обласної військово-цивільної адміністрації (далі – Громадська приймальня), з 09.00 до 11.00 за номером: (06264) 6 02 80 у дні їх особистих прийомів, згідно з графіком, затвердженим відповідним розпорядженням голови облдержадміністрації, керівника обласної військово-цивільної адміністрації.

4. У роботі «Гарячої лінії» використовується інформація з бази знань «ПИТАННЯ-ВІДПОВІДІ» автоматизованого інтерактивного консультативно – інформаційного сервісу облдержадміністрації «Е-ДОВІДКА», розміщеного на офіційному веб-сайті Донецької обласної державної адміністрації, обласної військово-цивільної адміністрації (далі – консультативна база знань).

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

6. Для забезпечення контролю за якістю спілкування абоненту автоматично повідомляється про визначення його номеру телефону та можливості проведення запису розмови технічними засобами аудіо фіксації.

### **III. 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 посадовими особами облдержадміністрації згідно з інформацією, яку абоненти повідомляють про себе.

2. Телефонні дзвінки централізовано реєструються працівниками управління, на яких покладені відповідні обов'язки, у день їх надходження за допомогою електронно-обчислюваної техніки.

3. Облік телефонних дзвінків ведеться на картках обліку звернень громадян та запитів на публічну інформацію, що надійшли засобами телекомунікації на «Гарячу лінію» Донецької обласної державної адміністрації, обласної військово-цивільної адміністрації (далі – картка обліку) згідно з додатком 1.

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 (для звернень); 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 облдержадміністрації визначає належність порушеного питання до компетенції Донецької обласної державної адміністрації, обласної військово-цивільної адміністрації. У випадку, якщо вирішення порушеного питання не належить до компетенції Донецької обласної державної адміністрації, обласної військово-цивільної адміністрації, інформує про це абонента та надає контактні дані органів та установ, що уповноважені у вирішенні порушеного питання.

2. Відповідальна посадова особа облдержадміністрації 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

облдержадміністрації повідомляє абоненту про його право повторно звернутися на «Гарячу лінію» та інформує про графік її проведення.

3. Відповідальна посадова особа облдержадміністрації зобов'язана узгодити з абонентом текст порушених питань у зверненні чи запиті, зробивши у картці обліку відповідний запис: «Текст порушеного питання абоненту зачитано».

4. Якщо питання абонента не потребує додаткового опрацювання в Донецькій обласній державній адміністрації, обласній військово-цивільній адміністрації, відповідальна посадова особа облдержадміністрації 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 управлінню облдержадміністрації для опрацювання.

8. Повідомлення осіб, які надають допомогу в запобіганні та протидії корупції (викривачі), після реєстрації передаються в той же день управлінню взаємодії з правоохоронними органами, запобігання та виявлення корупції облдержадміністрації для опрацювання.

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 облдержадміністрації;

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 облдержадміністрації 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 облдержадміністрації 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 облдержадміністрації, наданих під час їх спілкування з населенням по телефону «Гаряча лінія», здійснюють працівники управління, на яких покладені відповідні обов'язки.

Положення про «Гарячу лінію» телефонного зв'язку з населенням з питань, що належать до компетенції Донецької обласної державної адміністрації, обласної військово-цивільній адміністрації, розроблене управлінням з питань звернень громадян та доступу до публічної інформації облдержадміністрації.

Начальник управління з питань  
звернень громадян та доступу  
до публічної інформації  
облдержадміністрації



О.К. Гончарова



## АРКУШ ПОГОДЖЕННЯ

проекту розпорядження голови облдержадміністрації, керівника обласної  
військово - цивільної адміністрації

«Про затвердження Положення про «Гарячу лінію» телефонного зв'язку  
з населенням з питань, що належать до компетенції  
Донецької обласної державної адміністрації,  
обласної військово-цивільної адміністрації»

Проект розпорядження розроблено управлінням з питань звернень громадян та доступу до публічної інформації облдержадміністрації на підставі законів України «Про місцеві державні адміністрації», «Про звернення громадян», 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, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 (із змінами)

Начальник управління з питань звернень  
громадян та доступу до публічної  
інформації облдержадміністрації



О.К.Гончарова

та погоджено:

Перший заступник голови  
облдержадміністрації



Є.С.Вілінський

Заступник голови облдержадміністрації



І.С.Стокоз

Керівник апарату  
облдержадміністрації



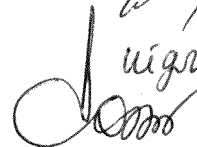
О.І.Свинаренко

Начальник управління взаємодії з  
правоохоронними органами,  
запобігання та виявлення корупції  
облдержадміністрації



О.М.Ставицький

Начальник юридичного управління  
облдержадміністрації



«Ідентифікація держресурсів»  
Я.О.Погребняк

Начальник управління діловодства та  
контролю облдержадміністрації



Н.Є.Росоха