



## УЖГОРОДСЬКА МІСЬКА РАДА

### ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

#### Р І Ш Е Н Н Я

10.10.2022

м. Ужгород

№ 479

**Про затвердження Положення  
про роботу «гарячої» телефонної лінії  
з питань запобігання та виявлення корупції  
в Ужгородській міській раді та її виконавчих органах**

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», Закону України «Про запобігання корупції», постанови Кабінету Міністрів України №950 від 13.06.2000 р., рішень НАЗК № 126 від 02.12.2016 р., № 317 від 13.07.2017 р. та наказу НАЗК № 277/21 від 27.05.2021 р. з метою підвищення ефективності роботи в Ужгородській міській раді та її виконавчих органах зі зверненнями громадян, установ та організацій стосовно фактів, що містять ознаки корупційних дій та їх об'єктивного і вчасного розгляду згідно з вимогами чинного законодавства, виконком міської ради **ВИРІШИВ:**

1. Затвердити Положення про роботу «гарячої» телефонної лінії з питань запобігання та виявлення корупції в Ужгородській міській раді та її виконавчих органах, що додається в новій редакції.
2. Визнати таким, що втратило чинність, рішення виконавчого комітету 13.09.2017 № 295.
3. Контроль за виконанням рішення покласти на міського голову.

**Міський голова**

**Богдан АНДРІЙ**

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Рішення виконкому  
10.10.2022 № 479

## ПОЛОЖЕННЯ

Про роботу «гарячої» телефонної лінії з питань запобігання та виявлення корупції в Ужгородській міській раді та її виконавчих органах

### 1. Загальні положення

1.1. Це Положення 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», Закону України «Про запобігання корупції», постанову Кабінету Міністрів України № 950 від 13.06.2000 р., рішень НАЗК № 126 від 02.12.2016 р., № 317 від 13.07.2017 р та наказ № 277/21 від 27.05.2021 р. з метою підвищення ефективності роботи в Ужгородській міській раді та її виконавчих органах зі зверненнями громадян, установ та організацій стосовно фактів, що містять ознаки корупційних дій та їх об'єктивного та вчасного розгляду згідно з вимогами чинного законодавства.

1.2. «Гаряча» телефонна лінія з питань запобігання та виявлення корупції в Ужгородській міській раді та її виконавчих органах є одним із регулярних каналів повідомлення про можливі факти корупційних, або пов'язаних з корупцією порушень, інших порушень Закону України «Про запобігання корупції».

1.3. Положення визначає організацію роботи «гарячої» телефонної лінії Ужгородської міської ради та її виконавчих органів з питань запобігання та виявлення корупції, механізми прийому, реєстрації, оперативного розгляду та надання відповідей на звернення, які надходять на «гарячу» телефонну лінію.

1.4. Посадові особи Ужгородської міської ради та її виконавчих органів, які забезпечують роботу «гарячої» телефонної лінії (далі - посадова особа), 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 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», «Положенням про відділ з питань запобігання та виявлення корупції», іншими нормативно-правовими актами та цим Положенням.

1.5. Функціонування «гарячої» телефонної лінії здійснюється з метою встановлення додаткових гарантій права громадян на звернення з питань, що належать до компетенції відділу з питань запобігання та виявлення корупції, підвищення довіри громадян до Ужгородської міської ради та її виконавчих органів, а також для прийому повідомлень про факти що містять ознаки корупційних дій, невиконання службових обов'язків, перевищення службових

повноважень посадовими особами Ужгородської міської ради та її виконавчих органів.

## 2. Порядок роботи «гарячої» телефонної лінії

2.1. «Гаряча» телефонна лінія з питань запобігання та виявлення корупції в Ужгородській міській раді та її виконавчих органах працює в адміністративній будівлі Ужгородської міської ради за адресою: пл. Поштова, 3, Ужгород, Закарпатська область, 88000.

2.2. Прийом телефонних дзвінків на «гарячу» телефонну лінію проводиться в робочі дні з 8:30 до 17:30, у п'ятницю - з 8:30 до 15:00 (за винятком святкових і вихідних днів) за номером телефону +38 050 42 888 45.

2.3. Функціонування «гарячої» телефонної лінії забезпечує відділ з питань запобігання та виявлення корупції.

2.4. Функції посадових осіб, відповідальних за роботу «гарячої» телефонної лінії, закріплюються їх посадовими інструкціями.

## 3. Основні завдання роботи «гарячої» телефонної лінії

Основними завданнями роботи «гарячої» телефонної лінії з питань запобігання та виявлення корупції в Ужгородській міській раді та її виконавчих органах є:

- надання довідково-консультативної допомоги з питань запобігання та виявлення корупції;
- прийняття, реєстрація та облік пропозицій, заяв і скарг громадян, що стосуються фактів, що містять ознаки корупційних дій.

## 4. Порядок прийому, реєстрації і розгляду звернень, що надійшли на «гарячу» телефонну лінію

4.1. Звернення, в яких порушено питання довідкового та консультативного характеру з питань запобігання та виявлення корупції, а також ті, які не потребують додаткового вивчення, розглядаються безпосередньо при зверненні шляхом надання консультацій.

4.2. Якщо питання, з якими звернувся громадянин, не належать до компетенції відділу з питань запобігання та виявлення корупції, посадова 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 адресу, номер телефону.

4.3. У разі, якщо факти та обставини, викладені у зверненні, вимагають додаткового вивчення, посадова особа має право рекомендувати звернутися до відділу з питань запобігання та виявлення корупції з письмовим зверненням у порядку, визначеному Законом України «Про звернення громадян».

4.4. Усі звернення, що потребують додаткового вивчення і відповідь на які не може бути надана по телефону, реєструються в день їх надходження у журналі обліку звернень громадян на телефонну лінію з питань запобігання та виявлення корупції в Ужгородській міській раді та її виконавчих органах.

4.5. Ведеться механічний аудіозапис усіх звернень громадян на «гарячу» телефонну лінію з питань запобігання та виявлення корупції в Ужгородській міській раді та її виконавчих органах з подальшим його збереженням у цифровому форматі терміном 1 місяць.

4.6. Заявник при зверненні на «гарячу» телефонну лінію повідомляє:

- прізвище, ім'я, по батькові;
- суть порушеного питання, пропозиції, заяви чи скарги;
- поштову адресу та (або) адресу електронної пошти, на яку має бути спрямована відповідь по суті звернення;
- номер телефону.

4.7. У випадку коли заявник не вимагає письмової відповіді, остання не надається, про що робиться відмітка у журналі реєстрації звернень на «гарячу» лінію.

4.8. Анонімне повідомлення про можливі факти корупційних або пов'язаних з корупцією правопорушень, інших порушень Закону України «Про запобігання корупції» підлягає розгляду, якщо наведена у ньому інформація стосується конкретної особи, містить фактичні дані, які можуть бути перевірені.

4.9. Діловодство за зверненнями громадян, що надійшли на «гарячу» телефонну 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, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348.

4.10. Контроль за вчасним розглядом звернень, що надійшли на «гарячу» телефонну лінію, здійснюють посадові особи відділу з питань запобігання та виявлення корупції.

## 5. Строки розгляду звернень

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

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

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

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

6.1. Посадова особа зобов'язана зняти трубку телефонного апарата не пізніше третього - четвертого дзвінка.

6.2. Відповідь на телефонний дзвінок починається з привітання, представлення посадової особи та інформування, що телефонний дзвінок надійшов на адресу «гарячої» телефонної лінії з питань запобігання та виявлення корупції в Ужгородській міській раді та її виконавчих органах. Мова спілкування - українська чи інша мова, прийнятна для сторін.

6.3. Уважно вислухати повідомлення. Поставити уточнюючі запитання, якщо необхідно з'ясувати більше обставин.

6.4. Надати консультацію чи роз'яснення по телефону.

6.5. Зареєструвати звернення в разі необхідності додаткового вивчення питання та відповідь на яке не може бути надано безпосередньо по телефону.

6.6. Поінформувати заявника про те, що його звернення зареєстровано.

6.7. Поінформувати про орієнтовний термін отримання відповіді.

6.8. Подякувати за телефонний дзвінок.

---