



УЖГОРОДСЬКА МІСЬКА РАДА

ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

Р І Ш Е Н Н Я

13.09.2017

Ужгород

№ 295

**Про затвердження Положення
про роботу «гарячої» телефонної
лінії з протидії та запобігання
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», постанов КМУ №706 від 04.09.2013р., та №950 від 13.06.2000 р., рішень НАЗК № 126 від 02.12.2016 р., Рішення НАЗК № 317 від 13.07.2017 р та 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, виконком міської ради **ВИРІШИВ:**

1. Затвердити Положення про роботу «гарячої» телефонної лінії з протидії та запобігання корупції в Ужгородській міській раді та її виконавчих органах, що додається.
2. Контроль за виконанням рішення залишаю за собою.

Міський голова

Б. Андріїв

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішення виконкому
13.09.2017 № 295

ПОЛОЖЕННЯ

Про роботу гарячої телефонної лінії з протидії та запобігання 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», постанов КМУ № 706 від 04.09.2013р., та № 950 від 13.06.2000 р., рішень НАЗК № 126 від 02.12.2016 р., та № 317 від 13.07.2017 р та 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. Положення визначає організацію роботи гарячої телефонної лінії Ужгородської міської ради та її виконавчих органів з питань протидії та запобігання корупції, механізми прийому, реєстрації, оперативного розгляду та надання відповідей на звернення, які надходять на гарячу телефонну лінію.

1.3. 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 запобігання і протидії

корупції та взаємодії з правоохоронними органами», іншими нормативно-правовими актами та цим Положенням.

1.4. Функціонування гарячої телефонної лінії здійснюється з метою встановлення додаткових гарантій права громадян на звернення з питань, що належать до компетенції відділу протидії та запобігання корупції і взаємодії з правоохоронними органами, 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 і протидії 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 9:00 до 18:00, у п'ятницю - з 9:00 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 запобігання і протидії корупції та взаємодії з правоохоронними органами.

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 і протидії корупції в міській раді та її виконавчих органах є:

- надання довідково-консультативної допомоги;
- 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, 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 запобігання і протидії корупції та взаємодії з правоохоронними органами, 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 запобігання і протидії корупції та взаємодії з правоохоронними органами 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 і протидії корупції в міській раді та її виконавчих органах.

4.5. Ведеться механічний аудіозапис усіх звернень громадян на гарячу телефонну лінію з питань запобігання і протидії корупції в міській раді та її виконавчих органах з подальшим його збереженням у цифровому форматі терміном 1 рік.

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. Анонімні повідомлення не реєструються і не розглядаються.

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 запобігання і протидії корупції та взаємодії з правоохоронними органами.

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 і протидії 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.