ЗАТВЕРДЖЕНО
наказ
Державної судової
адміністрації України
від 07.09.2016 № 179

ПОРЯДОК
роботи "гарячої" телефонної лінії Державної судової адміністрації України

І. Загальні положення

1. Цей Порядок розроблено відповідно до статті 40 Конституції України, Закону України "Про звернення громадян", Закону України "Про судоустрій і статус суддів", 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 Державної судової адміністрації України (далі – ДСА України) зі зверненнями громадян, підприємств, установ, організацій, об'єктивного та вчасного їх розгляду згідно з вимогами законодавства України.

2. Порядок визначає організацію роботи "гарячої" телефонної лінії ДСА України, механізми прийому, реєстрації, оперативного розгляду та надання відповідей на звернення, які надходять на "гарячу" телефонну лінію.

3. Посадові особи ДСА України, які забезпечують роботу "гарячої" телефонної лінії, у своїй діяльності керуються Конституцією України, законами України "Про звернення громадян", "Про державну службу", "Про судоустрій і статус суддів", 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 Державну судову адміністрацію України, затвердженим рішенням Ради суддів України від 22.10.2012 № 12 (зі змінами), іншими нормативно-правовими актами та цим Порядком.

4. "Гаряча" телефонна лінія функціонує з метою встановлення додаткових гарантій прав громадян, підприємств, установ, організацій, на звернення з питань, що належать до повноважень ДСА України, підвищення рівня довіри суспільства до ДСА України, а також для швидкого та зручного отримування запитуваної інформації.

ІІ. Порядок роботи "гарячої" телефонної лінії

5. "Гаряча" телефонна лінія працює в адміністративній будівлі Державного підприємства "Інформаційні судові системи" (далі – ДП "ІСС") за адресою: 03045, м. Київ, вул. Плещеєва, 10.

6. Прийом телефонних дзвінків на "гарячу" телефонну лінію проводиться в робочі дні з понеділка по четвер з 8 години 00 хвилин до 18 години 00 хвилин, у п’ятницю – з 8 години 00 хвилин до 16 години 45 хвилин (за винятком святкових і вихідних днів) за номером телефону 0 800 501 492.

7. Функції посадових осіб ДСА України, відповідальних за роботу "гарячої" телефонної лінії, закріплюються у їх посадових інструкціях.

III. Основні завдання роботи "гарячої" телефонної лінії

8. Основними завданнями роботи "гарячої" телефонної лінії є:

надання довідково-консультативної допомоги громадянам, підприємствам, установам, організаціям, які звертаються на "гарячу" телефонну лінію з питань, що стосуються діяльності ДСА України;

прийняття, реєстрація та облік пропозицій, заяв і скарг громадян, підприємств, установ, організацій з питань, що стосуються діяльності ДСА України.

IV. Порядок прийому, реєстрації і розгляду звернень, що надійшли на "гарячу" телефонну лінію

9. Усі звернення громадян та представників підприємств, установ, організацій, що надійшли на "гарячу" телефонну лінію, реєструються в день їх надходження колл-центром ДП "ІСС" у журналі обліку звернень на "гарячу" телефонну лінію.

10. Звернення, в яких порушено питання довідкового та консультативного характеру, і які не потребують додаткового вивчення, вирішуються безпосередньо при реєстрації звернень шляхом надання консультації оператором колл-центру ДП "ІСС" під час телефонної розмови.

11. Звернення, в яких порушуються питання, що потребують детальнішого (додаткового) вивчення та опрацювання, оператором колл-центру ДП "ІСС" передаються для розгляду та вирішення по суті на електронну адресу відповідальної особи ДСА України та в копії на електронну адресу безпосередньо керівнику відповідальної особи ДСА України.

12. Відповідальна особа ДСА України розглядає відповідне звернення громадянина, підприємства, установи, організації особисто у строк не пізніше наступного робочого дня після отримання такого звернення шляхом спілкування з громадянином, представником підприємства, установи, організації (за допомогою електронної пошти або телефонного зв’язку).

Про результати вирішення питання, порушеного у зверненні громадянина, підприємства, установи, організації, відповідальна посадова особа ДСА України в електронному вигляді зі стислим викладенням суті відповіді повідомляє оператора колл-центру ДП "ІСС".

13. У разі, якщо факти та обставини, викладені у зверненні, вимагають додаткового вивчення та опрацювання, посадова особа ДСА України має право рекомендувати громадянину, підприємству, установі, організації звернутися до

ДСА України з письмовим зверненням у порядку, визначеному чинним законодавством.

14. Якщо питання, з якими звернувся громадянин, підприємство, установа, організація, не належать до повноважень ДСА України, оператор колл-центру ДП "ІСС", який здійснює прийом телефонного звернення, пояснює громадянину, представнику підприємства, установи, організації, до якого органу державної влади або органу місцевого самоврядування, підприємства, організації чи установи доцільно звернутися, і за можливості надає відповідну адресу, номер телефону.

15. Заявник при зверненні на "гарячу" телефонну лінію повідомляє:

прізвище, ім’я, по батькові та в разі звернення від імені підприємства, установи, організації повну назву відповідного підприємства, установи, організації та займану ним посаду;

суть порушеного питання, пропозиції, заяви чи скарги;

поштову адресу та (або) адресу електронної пошти, на яку має бути спрямована відповідь по суті звернення;

контактний номер телефону.

16. Анонімні повідомлення не реєструються і не розглядаються.

17. Діловодство за зверненнями громадян, підприємств, установ, організацій, що надійшли на "гарячу" телефонну лінію, ведеться колл-центром ДП "ІСС".

Обробка персональних даних звернень громадян, які надійшли на "гарячу" телефонну лінію, здійснюється відповідно до Закону України "Про захист персональних даних".

18. Контроль за вчасним розглядом звернень, що надійшли на "гарячу" телефонну лінію, здійснює колл-центр ДП "ІСС".

V. Правила етикету та службової поведінки під час телефонної розмови в ДСА України

19. Розмова за допомогою телефонного зв’язку має включати:

привітання;

представлення посадової особи ДСА України із зазначенням прізвища, ім’я, по батькові та займаної посади;

інформування про те, що телефонний дзвінок переадресовано з "гарячої" телефонної лінії ДСА України у зв’язку з тим, що звернення потребує додаткового вивчення та опрацювання.

Мова спілкування – українська.

20. У разі необхідності слід поставити уточнюючі запитання до звернення, якщо необхідно з’ясувати більш повно відповідні обставини.

21. Необхідно:

надати консультацію чи роз’яснення по телефону в найбільш повному обсязі;

запитати заявника чи задовольнила його отримана відповідь;

подякувати за звернення на "гарячу" телефонну лінію ДСА України.

22. У разі застосування громадянином ненормативної лексики, образ, а також якщо його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, посадова особа має право повідомити громадянина про неприпустимість таких висловлювань та припинити з ним спілкування.

Начальник управління
забезпечення діяльності керівництва
ДСА України М. Мельнікова