

**УКРАЇНА**

**КАЛУСЬКА МІСЬКА РАДА**

**ІВАНО-ФРАНКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ**

**РОЗПОРЯДЖЕННЯ МІСЬКОГО ГОЛОВИ**

02.06.2021 м. Калуш № 174-р

Про затвердження Регламенту роботи

електронного сервісу «чат-бот гаряча

лінія» Калуської міської ради

Керуючись ст. 42 п. 20 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», беручи до уваги Меморандум про співпрацю між Калуською міською радою та організацією з розвитку підприємництва та залучення інвестицій громадської організації «УФРА», підписаного 28 грудня 2020 року:

1. Затвердити Регламент роботи електронного сервісу «чат-бот гаряча

лінія» Калуської міської ради згідно з додатком.

1. Координацію роботи та узагальнення інформації щодо виконання цього розпорядження покласти на головного відповідального виконавця – загальний відділ виконавчого комітету Калуської міської ради (Олена Буждиган).
2. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на керуючого справами виконавчого комітету Калуської міської ради Олега Савку.

Міський голова Андрій Найда

Додаток

до розпорядження міського голови

02.06.2021№ 174-р

**Регламент роботи**

**електронного сервісу “чат-бот гаряча лінія”**

**Калуської міської ради**

**1. Загальні положення.**

1. Регламент розгляду звернень громадян, що надходять до електронного сервісу “чат-бот гаряча лінія” Калуської міської ради (далі – Регламент) розроблено згідно з Законами України “Про місцеве самоврядування в Україні”, “Про звернення громадян” для прийому звернень громадян в мережі Інтернет.
2. Регламент визначає порядок роботи в електронному сервісі “чат-бот гаряча лінія” при надходженні звернень громадян та їх виконанні, при інформуванні громадян та є обов’язковим для виконання.
3. Регламент затверджується міським головою Калуської міської територіальної громади.
4. Дотримання вимог Регламенту є обов’язковим для виконання усіма виконавчими органами та комунальними підприємствами Калуської міської ради, які зареєстровані в електронному сервісі “чат-бот гаряча лінія”.
5. Організаційне забезпечення виконання Регламенту здійснює виконавчий комітет Калуської міської ради.

**2. Терміни, які вживаються.**

1. Відповідальна особа - головний спеціаліст загального відділу виконавчого комітету Калуської міської ради, який здійснює повний адміністративний супровід роботи сервісу “чат-бот гаряча лінія”.
2. Особа, уповноважена приймати рішення - міський голова, заступники міського голови.
3. Виконавець - відповідальний працівник виконавчого комітету або комунальних підприємств та установ Калуської міської ради, відповідно до резолюції осіб, уповноважених приймати рішення.
4. Заявник - особа, яка надіслала звернення в електронному сервісі “чат-бот гаряча лінія”
5. Особа, відповідальна за зв'язки з громадськістю - головний спеціаліст відділу з питань внутрішньої політики та зв'язків з громадськістю Калуської міської ради.

Продовження додатка

до розпорядження міського голови

02.06.2021№174-р

**3. Розпорядок роботи електронного сервісу**

**“чат-бот гаряча лінія”.**

В електронному сервісі “чат-бот гаряча лінія” здійснюється:

1. цілодобовий автоматичний прийом звернень громадян в мережі Інтернет за допомогою додатків Telegram і Viber;
2. інформування громадян.
3. **Прийом, реєстрація, обробка звернень.**
4. Звернення, що надійшли через мережу Інтернет за допомогою додатків Telegram і Viber, автоматично реєструються в базі даних електронного сервісу “чат-бот гаряча лінія” шляхом створення реєстраційно-контрольної електронної картки.
5. Згідно зі ст. 5 Закону України «Про звернення громадян» при створенні реєстраційно-контрольної електронної картки, обов’язково зазначаються прізвище, ім’я, по батькові, місце проживання громадянина, номер телефону, суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. За бажанням заявника, зазначається інша інформація у передбачених полях реєстраційно-контрольної електронної картки (електронна пошта, фото, відео, геодані, інші матеріали).
6. Звернення в робочий час надсилаються в електронному форматі відповідальній особі.
7. Не опрацьовуються звернення громадян, що містять заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі тощо, а у разі коли заявник застосовує ненормативну лексику, вдається до образ, лайки - вживаються заходи до припинення спілкування з заявником та блокування приймання від нього звернень за допомогою технічних засобів.
8. Відповідальна особа визначає терміни виконання та адресує отримані звернення особам, уповноваженим приймати рішення, які, в свою чергу, призначають виконавців та корегують, за потреби, термін виконання.
9. На базі електронного сервісу “чат-бот гаряча лінія” в онлайн режимі у процесі розгляду звернення, на запит виконавця:

* здійснюється зміна виконавця;
* узгоджується збільшення терміну виконання звернення для вирішення питання по суті звернення, за умови мотивованого обґрунтування виконавця;
* здійснюється включення звернень до стратегічних планів соціально-економічного розвитку відповідних галузей господарства громади, у разі довгострокового планування та виконання робіт за умов бюджетного фінансування - за наявності мотивованого обґрунтування виконавця;

Продовження додатка

до розпорядження міського голови

02.06.2021№ 174-р

* здійснюється закриття реєстраційно-контрольної електронної картки звернення по факту виконання робіт та вирішення питання по суті звернення;
* інформування громадян, щодо важливих подій, ситуацій в житті громади.

1. **Розгляд заявок виконавцями та їх вирішення.**
2. Виконавець приймає звернення в роботу, проводить попередній розгляд та підтверджує свою компетенцію в електронному сервісі “чат-бот гаряча лінія”, за необхідності здійснює зворотній зв’язок із заявником для уточнення інформації виключно за допомогою електронного сервісу “чат-бот гаряча лінія”.
3. Якщо питання відноситься до компетенції іншого виконавця, виконавець невідкладно подає в електронному сервісі “чат-бот гаряча лінія” мотивований запит на зміну виконавця, а особа, уповноважена приймати рішення, змінює виконавця або відхиляє запит.
4. Виконавець забезпечує об’єктивний розгляд звернень, перевіряє викладені в них факти, приймає, у разі потреби, відповідні рішення.
5. Інформація щодо результатів розгляду вноситься до електронного сервісу “чат-бот гаряча лінія” виконавцем (за можливості додаються фото або/і відео фіксація результатів розгляду звернення).

**6. Обов’язки та права при розгляді звернень громадян в електронному сервісі “чат-бот гаряча лінія”.**

**6.1. Відповідальна особа зобов’язана:**

1. Призначати термін виконання та адресувати отримані звернення особам, уповноваженим приймати рішення;
2. забезпечити оперативне реагування на звернення;
3. контролювати хід і терміни виконання звернення;
4. закрити реєстраційно-контрольну електронну картку звернення по факту виконання робіт та вирішення питання по суті звернення;
5. формувати звіт за певний період про роботу електронного сервісу “чат-бот гаряча лінія” на вимогу осіб, уповноважених приймати рішення.

Продовження додатка

до розпорядження міського голови

02.06.2021№ 174-р

**6.2. Відповідальна особа має право:**

1. інформувати осіб, уповноважених приймати рішення, щодо порушення виконавцями термінів виконання звернень;
2. повертати виконавцеві на доопрацювання результати виконання звернення;
3. одержувати від виконавця матеріали, необхідні для виконання покладених на нього завдань та обов’язків.

**6.3. Особа, уповноважена приймати рішення, зобов’язана:**

1. призначити виконавців звернення;
2. приймати заходи дисциплінарного впливу до виконавця, який порушив терміни виконання звернення;
3. проводити оцінку якості виконання звернення та вживати заходи дисциплінарного впливу до виконавця за результатами такої оцінки.

**6.4. Особа, уповноважена приймати рішення, має право:**

1. за обґрунтованим запитом виконавця призначити іншого виконавця;
2. за обґрунтованим запитом виконавця надати додатковий контроль, якщо термін виконання робіт по зверненню перевищує нормативний регламент;
3. за обґрунтованим запитом виконавця включити звернення до стратегічних планів соціально-економічного розвитку відповідних галузей господарства громади - у разі довгострокового планування та виконання робіт за умов бюджетного фінансування;
4. здійснювати контроль виконання звернення на всіх його етапах;
5. враховувати результати оцінки якості та своєчасності виконання звернень при прийнятті рішення про преміювання виконавця.

**6.5. Виконавець зобов’язаний:**

1. надавати коментарі до поточного стану в режимі онлайн стосовно всіх дій в ході розгляду звернення;
2. завантажувати документи, які підтверджують факт розгляду звернення;
3. зазначати в електронному сервісі “чат-бот гаряча лінія” інформацію про стан розгляду звернення;
4. забезпечити завантаження в електронному сервісі “чат-бот гаряча лінія” документів (фотографій та/або відео), які підтверджують факт виконання звернення.

Продовження додатка

до розпорядження міського голови

02.06.2021№ 174-р

**6.6. Виконавець має право:**

1. надати обґрунтований запит на зміну виконавця, якщо звернення не відповідає його компетенції або, в разі необхідності, залучення інших виконавців;
2. надати обґрунтований запит на надання додаткового контролю, якщо термін виконання робіт по зверненню перевищує нормативний регламент;
3. надати обґрунтований запит на включення звернення до стратегічних планів соціально-економічного розвитку відповідних галузей господарства громади - у разі довгострокового планування та виконання робіт за умов бюджетного фінансування.

**7. Контроль за виконанням звернень громадян.**

Строки розгляду звернень контролюються автоматично.

Факт та якість виконання звернення перевіряється шляхом опитування заявників за допомогою електронного сервісу “чат-бот гаряча лінія”, або шляхом надання відповідальними виконавцями фото або відео, на яких зафіксовано результат виконання звернень громадян. У разі негативних відгуків громадян або при неякісному виконанні формується повторне звернення з зазначенням причини та відправляється виконавцю на повторне опрацювання.

1. **Додаткове інформування громадян.**

Додаткове інформування громадян щодо важливих подій, ситуацій в житті Калуської міської територіальної громади відбувається шляхом внесення головним спеціалістом відділу з питань внутрішньої політики та зв’язків з громадськістю Калуської міської ради до електронного сервісу “чат-бот гаряча лінія” інформації в розділ “До відома мешканців”.

Керуючий справами виконкому Олег Савка