

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ державного архіву

Миколаївської області

25 серпня 2026 року № 45

**Порядок
організації роботи «телефону довіри»
у державному архіві Миколаївської області**

I. Загальні положення

1. Цей Порядок розроблено відповідно до статті 40 Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», постанови Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 «Про затвердження 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, у медіа», Положення про державний архів Миколаївської області, затвердженого розпорядженням голови (начальника) Миколаївської обласної державної (військової) адміністрації від 22 вересня 2025 року № 402-р.

2. Робота «телефону довіри» у державному архіві Миколаївської області (далі – «телефон довіри») організовується з метою налагодження зворотного зв'язку з населенням, оперативного реагування на порушені у зверненнях питання, невідкладного вжиття заходів щодо припинення неправомірних дій, корупційних правопорушень та інших зловживань з боку працівників органів публічної влади, поновлення прав і свобод громадян, порушених внаслідок недодержання вимог законодавства про звернення громадян.

II. Організація роботи «телефону довіри»

1. Функціонування «телефону довіри» запроваджується і припиняється наказом директора державного архіву Миколаївської області.

2. «Телефон довіри» працює в режимі безпосереднього спілкування заявників з відповідальним працівником відділу організаційної, режимно-секретної роботи та управління персоналом державного архіву Миколаївської області щоденно з понеділка по п'ятницю з 09:00 до 11:00 за номером: (0512) 37-00-65.

3. Інформація про номер «телефону довіри» та порядок його функціонування розміщується на інформаційному стенді, офіційному вебсайті державного архіву Миколаївської області та у медіа.

4. Організаційне забезпечення та загальне керівництво роботою «телефону довіри» здійснюється начальником відділу організаційної, режимно-секретної роботи та управління персоналом державного архіву Миколаївської області.

5. Основними завданнями функціонування «телефону довіри» є:

1) забезпечення оперативного реагування на порушення чинного законодавства посадовими особами державного архіву Миколаївської області;

2) виявлення фактів можливих корупційних та інших неправомірних дій (бездіяльності) та/або рішень посадових осіб державного архіву Миколаївської області під час здійснення ними своїх повноважень;

3) виявлення зауважень щодо організації роботи державного архіву Миколаївської області;

4) реагування на нетактовну поведінку посадових осіб державного архіву Миколаївської області під час виконання ними службових обов'язків щодо громадян;

5) внесення пропозицій (зауважень) до нормативно-правових актів з питань виконання державним архівом Миколаївської області завдань, визначених Законом України «Про Національний архівний фонд та архівні установи».

III. Прийняття, реєстрація та розгляд звернень, що надійшли за «телефоном довіри»

1. Діловодство за зверненнями громадян, що надійшли за «телефоном довіри», 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, у медіа, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348.

2. Прийняття, облік і опрацювання звернень, отриманих за «телефоном довіри», здійснюється відповідальним працівником відділу організаційної, режимно-секретної роботи та управління персоналом державного архіву Миколаївської області.

3. Усі звернення, що надійшли за «телефоном довіри», реєструються відповідальним працівником відділу організаційної, режимно-секретної роботи та управління персоналом державного архіву Миколаївської області в день їх надходження на бланку встановленого зразка, що додається, та вносяться до електронної бази даних.

4. Відповідальний працівник відділу організаційної, режимно-секретної роботи та управління персоналом державного архіву Миколаївської області під час прийняття звернення пропонує особі, яка телефонує, надати інформацію про себе (прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), задеклароване / зареєстроване місце проживання (перебування), контактний телефон, соціальний стан, категорія), зміст подій, що стали причиною звернення за «телефоном довіри», іншу інформацію, що має суттєве значення для вирішення конкретного питання.

Не допускається з'ясування відомостей про особу громадянина, що не стосуються його звернення.

Забороняється розголошення відомостей про заявників і повідомленої ними за «телефоном довіри» інформації особам, які не причетні до вирішення справи.

5. Відмова громадянина повідомити інформацію, визначену у пункті 4 цього розділу, не є підставою для відмови у прийнятті звернення. У такому випадку відповідальна особа відділу організаційної, режимно-секретної роботи та управління персоналом, яка приймає звернення, надає заявникові відповідні роз'яснення вимог Закону України «Про звернення громадян».

6. Під час функціонування «телефону довіри» обробка персональних даних заявників здійснюється відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних».

7. Рішення про подальший розгляд відповідно до чинного законодавства прийнятого за «телефоном довіри» звернення приймає директор державного архіву Миколаївської області або заступники директора державного архіву Миколаївської області згідно з розподілом функціональних обов'язків.

8. У разі надходження від громадянина звернення, розгляд якого не належить до повноважень державного архіву Миколаївської області, таке звернення направляється за належністю відповідному органу, до компетенції якого належить вирішення порушеного заявником питання, про що повідомляється автору звернення.

9. Після накладання резолюції директором державного архіву Миколаївської області, заступниками директора державного архіву Миколаївської області, звернення передаються для розгляду і перевірки

інформації виконавцям і розглядаються у тому ж порядку, що й письмові звернення громадян відповідно до Закону України «Про звернення громадян».

10. Перевірка інформації, викладеної у зверненні, що надійшло за «телефоном довіри», спрямована на встановлення:

наявності чи відсутності підстав для звернення за «телефоном довіри»;

обставин (часу, місця) і наслідків події, що стала причиною звернення за «телефоном довіри»;

вимог законів та інших нормативно-правових актів, які регламентували дії посадових осіб, їх службові обов'язки і були ними порушені.

11. Посадові особи, яким доручено проведення перевірки інформації, мають право:

запрошувати заявника та інших осіб, які обізнані або причетні до фактів, що стали причиною звернення за «телефоном довіри», й одержувати від них усні та письмові пояснення, матеріали, їх копії, що стосуються наданої інформації;

залучати, у разі потреби, відповідних фахівців і отримувати від них консультації, а також письмові висновки, що можуть сприяти розгляду звернення;

ознайомлюватися, вивчати в установленому порядку документи, що стосуються проведення перевірки інформації, або їх копії.

12. За результатами перевірки інформації та розгляду звернення посадова особа, яка була визначена відповідальною за його розгляд, готує обґрунтовану відповідь заявнику, а у разі необхідності – службову довідку директору державного архіву Миколаївської області або заступнику директора державного архіву Миколаївської області, які надали доручення щодо розгляду цього звернення.

13. За результатами перевірки інформації директор державного архіву Миколаївської області за наявності підстав може прийняти рішення про:

проведення службового розслідування стосовно відповідних посадових осіб або проведення внутрішньої перевірки для детального вивчення виявлених фактів порушень;

притягнення посадових осіб до відповідальності в установленому чинним законодавством порядку;

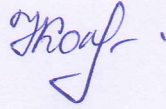
інформування правоохоронних або інших державних органів;

завершення перевірки інформації у зв'язку з відсутністю неправомірних дій з боку посадових осіб.

14. Контроль за вчасним розглядом звернень громадян, що надійшли за «телефоном довіри», здійснює відділ організаційної, режимно-секретної роботи

та управління персоналом державного архіву Миколаївської області згідно з вимогами чинного законодавства.

Директор державного архіву
Миколаївської області



Наталія КОЛЕСНИК

Додаток
до Порядку організації роботи
«телефону довіри» у
державному архіві
Миколаївської області
(пункт 3 розділу III)



**МИКОЛАЇВСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ДЕРЖАВНИЙ АРХІВ МИКОЛАЇВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

ЗВЕРНЕННЯ ЗА «ТЕЛЕФОНОМ ДОВІРИ»

Дата
Реєстраційний індекс

Прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) громадянина	
Заявлене / zareєстроване місце проживання (перебування), контактний телефон	
Соціальний стан, категорія (відповідно до Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 р. № 858)	
Зміст порушеного питання	