

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ державного архіву

Миколаївської області

25 серпня 2026 року № 46

**Порядок
проведення телефонної «гарячої лінії»
керівництвом державного архіву Миколаївської області**

I. Загальні положення

1. Порядок проведення телефонної «гарячої лінії» керівництвом державного архіву Миколаївської області (далі – 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», з метою створення необхідних умов для реалізації конституційного права громадян на звернення, спрощення умов подання звернень і підвищення оперативності їх розгляду, вивчення громадської думки.

2. Цей Порядок визначає організацію роботи телефонної «гарячої лінії» керівництвом державного архіву Миколаївської області (далі – телефонна «гаряча лінія»), механізм прийому, реєстрації, розгляду та надання відповідей на звернення, що надходять на телефонну «гарячу лінію».

3. Дія цього Порядку не поширюється на повідомлення про можливі факти корупційних або пов'язаних із корупцією правопорушень, а також інших порушень Закону України «Про запобігання корупції».

4. Організаційне забезпечення роботи телефонної «гарячої лінії» покладається на відділ організаційної, режимно-секретної роботи та управління персоналом державного архіву Миколаївської області.

5. Основними завданнями роботи телефонної «гарячої лінії» є:
забезпечення приймання та оброблення усних звернень, що надходять технічними засобами електронних комунікацій;
надання довідково-консультативної допомоги;
приймання, реєстрація та облік усних звернень відповідно до Закону України «Про звернення громадян»;
надання роз'яснень щодо діяльності та повноважень державного архіву Миколаївської області;

узагальнення та формування статистичних даних щодо усних звернень.

II. Організація проведення телефонної «гарячої лінії» керівництвом державного архіву Миколаївської області

1. Телефонна «гаряча лінія» проводиться директором державного архіву Миколаївської області та заступниками директора державного архіву Миколаївської області згідно з окремим графіком проведення телефонної «гарячої лінії», який щороку розробляється відділом організаційної, режимно-секретної роботи та управління персоналом та затверджується наказом директора державного архіву Миколаївської області.

2. Інформація про режим роботи телефонної «гарячої лінії» та її номер телефону розміщується на інформаційному стенді та офіційному вебсайті державного архіву Миколаївської області.

3. У разі відсутності в день проведення телефонної «гарячої лінії» (відрадження, відпустки, тимчасова непрацездатність тощо) директора державного архіву Миколаївської області, заступників директора державного архіву Миколаївської області проведення телефонної «гарячої лінії» переноситься на інший день, який визначається додатково або проводиться іншою посадовою особою згідно з розподілом заміщення виконання повноважень.

4. Спілкування із заявниками здійснюється державною мовою, відповідно до вимог Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

5. Під час телефонної розмови посадові особи керуються Загальними правилами етичної поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування, затвердженими наказом Національного агентства України з питань державної служби від 05 серпня 2016 року № 158, зареєстрованими в Міністерстві юстиції України 31 серпня 2016 року за № 1203/29333 (у редакції наказу Національного агентства України з питань державної служби від 28 квітня 2021 року № 72-21).

III. Порядок приймання, реєстрації та розгляду звернень, що надходять на телефонну «гарячу лінію» державного архіву Миколаївської області

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

2. Посадова особа відділу організаційної, режимно-секретної роботи та управління персоналом, яка забезпечує діяльність директора державного архіву Миколаївської області:

вносить відомості про заявників та порушені ними питання до картки звернення на телефонну «гарячу лінію» (далі – картка) за формою наведеною у додатку до цього Порядку, в якій зазначається: прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) громадянина, його задеклароване / зареєстроване місце проживання (перебування), контактний телефон, соціальний стан, категорія, суть порушеного питання;

у режимі конференц-зв'язку з'єднує громадянина, який звертається, з директором державного архіву Миколаївської області.

Заступники директора державного архіву Миколаївської області приймають звернення на телефонну «гарячу лінію» від громадян та самостійно вносять відомості до картки про заявників та порушені ними питання.

3. Усі звернення громадян, що надійшли на телефонну «гарячу лінію», реєструються відповідальною посадовою особою відділу організаційної, режимно-секретної роботи та управління персоналом державного архіву Миколаївської області в день їх надходження і вносяться до автоматизованої бази даних.

4. З'ясування відомостей про особу громадянина, що не стосуються його звернення, не допускається.

Забороняється розголошення відомостей про заявників і повідомленої ними інформації особам, які не мають стосунку до вирішення порушених у зверненні питань.

5. Під час проведення телефонної «гарячої лінії» обробка персональних даних заявників здійснюється з урахуванням вимог Закону України «Про захист персональних даних».

6. Якщо питання, порушені в зверненні, не належать до компетенції державного архіву Миколаївської області, відповідальна посадова особа відділу організаційної, режимно-секретної роботи та управління персоналом державного архіву Миколаївської області надає роз'яснення заявникові до якого за належністю відповідного органу чи посадової особи доцільно звернутися та, за можливості, повідомляє їх контактні дані.

7. Питання, з якими звертаються громадяни на телефонну «гарячу лінію», за можливості вирішуються під час телефонної розмови.

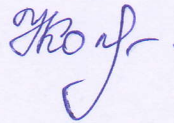
8. Звернення, що потребують більш детального вивчення, після реєстрації передаються виконавцям, визначеним у резолюції посадової особи, яка проводила телефонну «гарячу лінію», і розглядаються в тому ж порядку, що й письмові звернення, з дотриманням вимог Закону України «Про звернення громадян».

9. Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

10. Строк розгляду звернень, які надійшли на телефонну «гарячу лінію» не може перевищувати строків, визначених Законом України «Про звернення громадян».

11. Контроль за додержанням строків розгляду звернень громадян, що надійшли на телефонну «гарячу лінію», 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 проведення
телефонної «гарячої лінії»
керівництвом державного архіву
Миколаївської області
(абзац другий пункту 2 розділу III)



**МИКОЛАЇВСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА (ВІЙСЬКОВА)
АДМІНІСТРАЦІЯ
ДЕРЖАВНИЙ АРХІВ МИКОЛАЇВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

Картка звернення на телефонну «гарячу лінію»

Дата

Реєстраційний індекс

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