

**Про затвердження Порядку
проведення телефонних «гарячих ліній»
керівництвом державного архіву
Миколаївської області**

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

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Порядок проведення телефонних «гарячих ліній» керівництвом державного архіву Миколаївської області, що додається.

2. Відділу організаційної, режимно-секретної роботи та управління персоналом державного архіву Миколаївської області подати цей наказ на державну реєстрацію до Одеського міжрегіонального управління Міністерства юстиції України.

3. Відділу з питань цифрового розвитку та архівних інформаційних ресурсів державного архіву Миколаївської області забезпечити розміщення цього наказу на офіційному вебсайті та сторінках у соціальних мережах державного архіву Миколаївської області.

4. Цей наказ набирає чинності з дня його офіційного опублікування.

5. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

Директор
державного архіву
Миколаївської області

Наталія КОЛЕСНИК

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ директора державного
архіву Миколаївської області

№

**Порядок
проведення телефонних «гарячих ліній»
керівництвом державного архіву 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», інших нормативно-правових актів з метою поширення зворотного зв'язку з населенням, оперативного реагування на проблеми жителів територіальних громад області, 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.

2. Цей Порядок визначає механізм організації роботи телефонних «гарячих ліній», прийняття, розгляду та надання відповідей на звернення, що надходять на телефонні «гарячі лінії» державного архіву Миколаївської області.

3. Телефонні «гарячі лінії» проводяться директором державного архіву Миколаївської області, заступниками директора державного архіву Миколаївської області у їхніх робочих кабінетах згідно з окремим графіком, який щороку розробляється відділом організаційної, режимно-секретної роботи та управління персоналом та затверджується наказом директора державного архіву Миколаївської області.

4. Окремим графіком проведення телефонних «гарячих ліній» визначаються дні, години та номери телефонів для зв'язку.

Графік доводиться до відома населення шляхом розміщення на інформаційному стенді, на офіційному вебсайті та сторінках у соціальних мережах державного архіву Миколаївської області.

5. Відділ організаційної, режимно-секретної роботи та управління персоналом державного архіву Миколаївської області є уповноваженим підрозділом, який забезпечує в установленому порядку організацію проведення телефонних «гарячих ліній» керівництвом державного архіву Миколаївської області.

6. У разі відсутності у день проведення телефонних «гарячих ліній» (відрадження, відпустки, тимчасова непрацездатність тощо) директора державного архіву Миколаївської області, заступників директора державного архіву Миколаївської області проведення телефонних «гарячих ліній» переноситься на інший день, який визначається додатково, або проводяться іншою посадовою особою згідно з розподілом заміщення виконання повноважень/повноважень.

II. Реєстрація та розгляд звернень, що надійшли під час проведення телефонних «гарячих ліній»

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. Працівник відділу організаційної, режимно-секретної роботи та управління персоналом, який забезпечує діяльність директора державного архіву Миколаївської області:

вносить відомості про заявників та порушені ними питання до картки звернення на телефонну «гарячу лінію» встановленого зразка (додаток), в якій зазначається: прізвище, власне ім'я, но 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 дзвінки від громадян та вносять відомості про заявників та порушені ними питання до картки звернення на телефонну «гарячу лінію» самостійно.

3. Усі звернення громадян, що надійшли на телефонну «гарячу лінію», реєструються відповідальним працівником відділу організаційної, режимно-секретної роботи та управління персоналом державного архіву Миколаївської області в день їх надходження і вносяться до електронної 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 причетні до вирішення порушених у зверненні питань.

5. Під час проведення телефонних «гарячих ліній» обробка персональних даних заявників здійснюється з урахуванням вимог Закону України «Про захист персональних даних».

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

6. 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»

6. Контроль за додержанням термінів 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.

Начальник відділу організаційної,
режимно-секретної роботи
та управління персоналом
державного архіву Миколаївської

Зоряна ІВАНОВА

Додаток
до Порядку проведення
телефонних «гарячих ліній»
керівництвом державного архіву
Миколаївської області
(пункт 1 розділу II)



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

ЗВЕРНЕННЯ НА ТЕЛЕФОННУ «ГАРЯЧУ ЛІНІЮ»

Дата
Реєстраційний індекс

Прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) громадянина	
Заявлене/зарєєстроване місце проживання (перебування), контактний телефон	
Соціальний стан, категорія	
Суть порушеного питання	