

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Головного управління статистики
у Дніпропетровській області
від 20 лютого 2024 року № 15

ПОРЯДОК роботи телефонної "гарячої лінії" ГУС у Дніпропетровській області

I. Загальні положення

1. Цей Порядок визначає порядок роботи телефонної "гарячої лінії", механізм прийому, реєстрації, оперативного розгляду і надання відповідей на звернення, що надходять на телефонну "гарячу лінію" ГУС у Дніпропетровській області.

2. Посадові особи ГУС у Дніпропетровській області, які забезпечують роботу телефонної "гарячої лінії", у своїй діяльності керуються Конституцією України, законами України "Про офіційну статистику", "Про державну службу", "Про звернення громадян", 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" та іншими нормативно-правовими актами, в тому числі цим Порядком.

3. Функціонування телефонної "гарячої лінії" у ГУС у Дніпропетровській області забезпечує служба діловодства.

II. Порядок роботи телефонної "гарячої лінії"

1. Телефонна "гаряча лінія" працює в адміністративній будівлі ГУС у Дніпропетровській області за адресою: вул. Столярова, 3, м. Дніпро.

2. Відповідальна посадова особа приймає звернення на номери телефонів: (056) 778 68 43 та (056) 778 67 69.

3. Прийом дзвінків на телефонну "гарячу лінію" проводиться щодня (крім вихідних і святкових днів) у робочий час відповідно до режиму роботи ГУС у Дніпропетровській області.

III. Основні завдання роботи телефонної "гарячої лінії"

1. Надання довідково-консультативної допомоги.

2. Прийняття, реєстрація та облік звернень, що надходять на телефонну "гарячу лінію".

3. Надання роз'яснень щодо повноважень та діяльності ГУС у Дніпропетровській області.

IV. Порядок прийому, реєстрації та розгляду звернень, що надходять на телефонну "гарячу лінію"

1. Звернення, в яких порушено питання довідкового характеру, а також ті, що не потребують додаткового вивчення, розглядаються безпосередньо під час телефонного спілкування шляхом надання консультацій відповідальною посадовою особою.

2. Якщо факти та обставини, викладені у зверненні, вимагають додаткового вивчення, відповідальна посадова особа має право рекомендувати звернутися до ГУС у Дніпропетровській області з письмовим зверненням у порядку, визначеному Законом України "Про звернення громадян".

3. Якщо заявник бажає отримати письмову відповідь на своє усне звернення, відповідальна посадова особа оформлює таке звернення на папері та реєструє в системі електронного документообігу (далі – СЕД) в журналі "Усні звернення громадян".

На підставі резолюції начальника ГУС у Дніпропетровській області звернення передається до відповідного структурного підрозділу, до компетенції якого належить порушене заявником питання.

Відповідні структурні підрозділи ГУС у Дніпропетровській області перевіряють викладені у зверненнях факти, забезпечують об'єктивний і своєчасний розгляд звернень, в установленому законодавством порядку надають відповідь заявнику про результати розгляду звернення.

4. Якщо питання, з якими звертаються громадяни, не належать до компетенції ГУС у Дніпропетровській області, відповідальна посадова особа рекомендує громадянину до якого органу державної влади або органу місцевого самоврядування, підприємства, організації чи установи доцільно звернутися.

5. У разі застосування громадянином ненормативної лексики, образ, а також якщо його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, відповідальна посадова особа має право припинити спілкування з таким громадянином.

6. Якщо заявник не називає своїх прізвища, імені, по батькові або не надає інших відомостей (місце проживання, суть порушеного питання), звернення вважається анонімним і розгляду не підлягає.

7. Діловодство за зверненнями громадян, що надійшли на телефонну "гарячу лінію", ведеться відповідно до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян у Головному управлінні статистики у Дніпропетровській області, затвердженої наказом Головного управління статистики у Дніпропетровській області від 09.06.2010 № 77 (зі змінами від 15.03.2011 № 40).

V. Терміни розгляду звернень, що надходять на телефонну "гарячу лінію"

1. Термін розгляду звернень, які надійшли на телефонну "гарячу лінію", не повинен перевищувати термінів, визначених Законом України "Про звернення громадян".

2. Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються в першочерговому порядку.

3. Контроль за своєчасним розглядом звернень громадян, що надійшли на телефонну "гарячу лінію", покладено на службу діловодства.