



Територіальному управлінні БЕБ у Волинській області згідно з додатком до цього Порядку (далі - Картка).

6. Після заповнення реєстраційної картки звернення реєструється в день їх надходження у системі електронного документообігу "Megapolis.DocNet" із проставлянням відмітки, що звернення надійшло на телефонну "гарячу лінію" в ТУ БЕБ.

7. У разі коли заявник не називає прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) або не надає інші відомості (адресу електронної пошти, поштову адресу або відомості про інші засоби зв'язку для надсилання відповіді), звернення реєструється як анонімне і розгляду не підлягає.

8. У разі коли заявник застосовує ненормативну лексику, вдається до образ або його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі посадова особа БЕБ, яка забезпечує проведення телефонної "гарячої лінії" в БЕБ, має право припинити спілкування із заявником.

9. Звернення, в якому не викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги, не розглядається, про що посадова особа БЕБ, яка забезпечує проведення телефонної "гарячої лінії" в ТУ БЕБ, повідомляє заявникові в телефонному режимі.

10. У разі коли заявник не вимагає письмової відповіді, відповідь у письмовій формі не надається, про що посадова особа ТУ БЕБ, яка забезпечує проведення телефонної "гарячої лінії" в БЕБ, робить відмітку у реєстраційно-контрольній картці звернення.

11. Якщо заявник повідомив про незадоволення результатами розгляду порушеного ним питання, посадова особа ТУ БЕБ, яка забезпечує проведення телефонної "гарячої лінії" в ТУ БЕБ, реєструє звернення з позначкою "повторно".

12. Звернення, в яких порушено питання довідкового або консультативного характеру, а також звернення, які не потребують додаткового вивчення, розглядаються безпосередньо під час проведення телефонної "гарячої лінії" в ТУ БЕБ шляхом надання консультацій.

Посадова особа ТУ БЕБ, яка надала консультацію, робить у Картці відмітку про це із зазначенням власного імені, прізвища, підпису.

13. Звернення заявників, які мають установлені законодавством пільги, розглядаються першочергово.

14. Термін розгляду звернень не може перевищувати строків, визначених чинним законодавством.

Контроль за своєчасним розглядом звернень, що надійшли на телефонну "гарячу лінію" в ТУ БЕБ, здійснюють керівники відповідальних структурних підрозділів

ТУ БЕБ до компетенції яких належить розгляд таких звернень та відповідального підрозділу після накладення резолюції керівництва ТУ БЕБ.

15. У разі звернення громадянина на телефонну "гарячу лінію" в ТУ БЕБ з питань, що не належать до компетенції ТУ БЕБ, йому пропонується звернутися за належністю до іншого органу державної влади або органу місцевого самоврядування, підприємства, організації чи установи.

16. Обробка персональних даних громадян здійснюється відповідно до вимог Закону України "Про захист персональних даних".

17. Забезпечення необхідними матеріально-технічними засобами (телефонні номери, телефонні апарати тощо) та здійснення матеріально-технічного супроводу для проведення телефонної "гарячої лінії" в ТУ БЕБ покладається на структурний підрозділ ТУ БЕБ, який здійснює матеріально технічне забезпечення.

18. Оприлюднення інформації щодо роботи телефонної "гарячої лінії" в ТУ БЕБ на офіційному вебсайті БЕБ забезпечує структурний підрозділ з питань комунікацій БЕБ.

Додаток  
до Порядку проведення телефонної  
"гарячої лінії" в Територіальному  
управлінні БЕБ у Волинській області  
(пункт 5)

**Картка обліку звернень на телефонну "гарячу лінію" в Територіальному  
управлінні БЕБ у Волинській області**

Прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) заявника	Адреса задекларованого або зареєстрованого місця проживання (перебування)	Телефон, електронна пошта (заявника)
_____	_____	_____
Пільги, встановлені чинним законодавством; соціальний стан	Пріоритетне (зазначення причини)	Первинне/повторне
_____	_____	_____
Зміст звернення	_____	
_____	_____	
_____	_____	
_____	_____	
_____	_____	
_____	_____	
_____	_____	
Прізвище та підпис особи, яка реєструє звернення	_____ підпис _____	
Дата звернення	_____	
Відповідальний підрозділ / посадова особа ТУ БЕБ, яка надала консультацію	Термін виконання	
Результат розгляду	_____	