

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Територіального управління БЕБ у
Львівській області

06.06.2025 № 47

ПОРЯДОК
роботи телефонної «гарячої лінії»
в Територіальному управлінні БЕБ у Львівській області

1. Цей Порядок роботи телефонної «гарячої лінії» в Територіальному управлінні БЕБ у Львівській області (далі – Порядок) визначає механізм організації роботи телефонної «гарячої лінії» в Територіальному управлінні БЕБ у Львівській області (далі – Територіальне управління), прийому, розгляду та надання відповідей на звернення, що надходять на телефонну «гарячу лінію» до Територіального управління.

2. Посадові особи Територіального управління, які забезпечують роботу телефонної «гарячої лінії» Територіального управління, у своїй діяльності керуються Конституцією України, законами України «Про звернення громадян», «Про державну службу», «Про Бюро економічної безпеки України», 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», Положенням про Територіальне управління БЕБ у Львівській області затвердженим наказом Бюро економічної безпеки України від 05 вересня 2023 року № 247 та цим Порядком.

3. Організацію проведення звернень, що надходять телефонною «гарячою лінією» в Територіальному управлінні, забезпечує Відділ забезпечення документообігу та контролю.

Права та обов'язки посадових осіб Територіального управління, які забезпечують проведення телефонної «гарячої лінії» в Територіальному управлінні, визначено їх посадовими інструкціями та Положенням про Відділ забезпечення документообігу та контролю.

4. Телефонна «гаряча лінія» Територіального управління функціонує за фактичним місцезнаходженням Відділу забезпечення документообігу та контролю Територіального управління за адресою: м. Львів, вул. Стрийська, 35, телефон: (032) 297-32-88 в робочі дні з понеділка по четвер з 09:00 до 18:00, в п'ятницю з 09:00 до 16:45, обідня перерва з 13:00 до 13:45.

5. Відомості щодо звернень громадян, які надійшли на телефонну «гарячу лінію» Територіального управління, вносяться уповноваженою посадовою особою Відділу забезпечення документообігу та контролю до картки обліку звернень що надійшли на телефонну «гарячу лінію» Територіального управління 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» Територіального управління.

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 Територіального управління, яка забезпечує проведення телефонної «гарячої лінії» в Територіальному управлінні, 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 Територіального управління, яка забезпечує проведення телефонної «гарячої лінії» в Територіальному управлінні, повідомляє заявникові в телефонному режимі.

10. У разі коли заявник не вимагає письмової відповіді, відповідь у письмовій формі не надається, про що посадова особа Територіального управління, яка забезпечує проведення телефонної «гарячої лінії» в Територіальному управлінні, робить відмітку у реєстраційно–контрольній картці звернення.

11. Якщо заявник повідомив про незадоволення результатами розгляду порушеного ним питання, посадова особа Територіального управління, яка забезпечує проведення телефонної «гарячої лінії» в Територіальному управлінні, 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 Територіальному управлінні шляхом надання консультацій. Посадова особа Територіального управління, 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» Територіального управління, здійснюють керівники відповідальних структурних підрозділів Територіального управління до компетенції яких належить розгляд таких звернень та відповідального підрозділу після накладення резолюції керівництва Територіального управління.

15. У разі звернення громадянина на телефонну «гарячу лінію» Територіального управління з питань, що не належать до компетенції Територіального управління, 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 та роботи телефонної «гарячої лінії» в Територіальному управлінні покладається на структурний підрозділ Територіального управління, який здійснює матеріально технічне забезпечення.

18. Оприлюднення інформації щодо роботи телефонної «гарячої лінії» в Територіальному управлінні на офіційному вебсайті Територіального управління БЕБ у Львівській області, БЕБ України, забезпечує структурний підрозділ з питань комунікацій Територіального управління.

Т. в. о. керівника

Відділу забезпечення документообігу та контролю

Територіального управління БЕБ

у Львівській області

Софія МАТЯШ