



**БЮРО ЕКОНОМІЧНОЇ БЕЗПЕКИ УКРАЇНИ
ТЕРИТОРІАЛЬНЕ УПРАВЛІННЯ БЕБ У ПОЛТАВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

НАКАЗ

07 листопада 2024

м. Полтава

№ 70

**Про затвердження Порядку
проведення телефонної «гарячої лінії»
у Територіальному управлінні
БЕБ у Полтавській області**

*(із змінами, внесеними згідно
з Наказом Територіального управління
БЕБ у Полтавській області від 15.01.2026 №3)*

Відповідно до статті 5 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», підпункту 22 пункту 4 Положення про Територіальне управління БЕБ у Полтавській області, затвердженого наказом Бюро економічної безпеки України від 05 вересня 2023 року № 247, наказу Бюро економічної безпеки України від 07 червня 2023 року № 180 «Про затвердження Порядку проведення телефонної «гарячої лінії» в Бюро економічної безпеки України», зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 07 липня 2023 р. за № 1159/40215 та з метою підвищення ефективності роботи Територіального управління БЕБ у Полтавській області зі зверненнями громадян, об'єктивного та своєчасного їх розгляду згідно з вимогами законодавства

наказую:

1. Затвердити Порядок проведення телефонної «гарячої лінії» у Територіальному управлінні БЕБ у Полтавській області, що додається.
2. Сектору матеріально-технічного забезпечення (Івахненко С.) забезпечити Сектор забезпечення документообігу та контролю необхідними матеріально-технічними засобами для функціонування телефонної «гарячої лінії» та постійно здійснювати матеріально-технічний супровід.
3. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

Керівник

Олег ПАХНІЦ

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Територіального
управління БЕБ у Полтавській
області

07 листопада 2024 року № 70

(зі змінами, внесеними згідно з
Наказом Територіального
управління БЕБ у Полтавській
області №3 від 15.01.2026)

ПОРЯДОК проведення телефонної «гарячої лінії» в Територіальному управлінні БЕБ у Полтавській області

1. Цей Порядок проведення телефонної «гарячої лінії» в Територіальному управлінні БЕБ у Полтавській області (далі – Порядок) визначає механізм організації роботи телефонної «гарячої лінії» в Територіальному управлінні БЕБ у Полтавській області, прийому, розгляду та надання відповідей на звернення, що надходять на телефонну «гарячу лінію» в Територіальному управлінні БЕБ у Полтавській області (далі – ТУ БЕБ у Полтавській області).
2. Посадові особи ТУ БЕБ у Полтавській області, які забезпечують роботу телефонної «гарячої лінії» ТУ БЕБ у Полтавській області, 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 Полтавській області, затвердженим наказом Бюро економічної безпеки України від 05 вересня 2023 року № 247, та цим Порядком.
3. Організацію проведення телефонної «гарячої лінії» в Територіальному управлінні БЕБ у Полтавській області забезпечує Сектор забезпечення документообігу та контролю.
Права та обов'язки посадових осіб ТУ БЕБ у Полтавській області, які забезпечують проведення телефонної «гарячої лінії» в ТУ БЕБ у Полтавській області, визначено їх посадовими інструкціями та Положенням про Сектор забезпечення документообігу та контролю.
4. Телефонна «гаряча лінія» в ТУ БЕБ у Полтавській області проводиться відповідно до затвердженого графіка проведення телефонної «гарячої лінії» в ТУ

БЕБ у Полтавській області, у якому визначається контактний номер телефону та години прийому дзвінків.

Відповідальний підрозділ розробляє проєкт графіка проведення телефонної «гарячої лінії» в ТУ БЕБ у Полтавській області та подає його на затвердження керівнику ТУ БЕБ у Полтавській області або особі, яка виконує його обов'язки». *(пункт 4 у редакції наказу Територіального управління БЕБ у Полтавській області від №3 від 15.01.2026)*

5. Відомості щодо звернень громадян, які надійшли на телефонну «гарячу лінію» ТУ БЕБ у Полтавській області, вносяться уповноваженою посадовою особою Сектору забезпечення документообігу та контролю до картки обліку звернень на телефонну «гарячу лінію» в ТУ БЕБ у Полтавській 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» до ТУ БЕБ у Полтавській області.

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 ТУ БЕБ у Полтавській області, яка забезпечує проведення телефонної «гарячої лінії» в ТУ БЕБ у Полтавській області, 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 ТУ БЕБ у Полтавській області, яка забезпечує проведення телефонної «гарячої лінії» в ТУ БЕБ у Полтавській області, 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 у Полтавській області, яка забезпечує проведення телефонної «гарячої лінії» в ТУ БЕБ у Полтавській області, робить відмітку у реєстраційно-контрольній картці звернення.

11. Якщо заявник повідомив про незадоволення результатами розгляду порушеного ним питання, посадова особа ТУ БЕБ у Полтавській області, яка забезпечує проведення телефонної «гарячої лінії» в ТУ БЕБ у Полтавській області, 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 у Полтавській області шляхом надання консультацій.

Посадова особа ТУ БЕБ у Полтавській області, 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» до ТУ БЕБ у Полтавській області, здійснюють керівники відповідальних структурних підрозділів ТУ БЕБ у Полтавській області до компетенції яких належить розгляд таких звернень та Сектор забезпечення документообігу та контролю після накладення резолюції керівництва ТУ БЕБ у Полтавській області.

15. У разі звернення громадянина на телефонну «гарячу лінію» в ТУ БЕБ у Полтавській області з питань, що не належать до компетенції ТУ БЕБ у Полтавській області, 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 (телефонний номер, телефонний апарат тощо) та здійснення матеріально-технічного супроводу для проведення телефонної «гарячої лінії» в ТУ БЕБ у Полтавській області покладається на структурний підрозділ ТУ БЕБ у Полтавській області, який здійснює матеріально технічне забезпечення.

18. Оприлюднення інформації щодо роботи телефонної «гарячої лінії» в ТУ БЕБ у Полтавській області на офіційному вебсайті БЕБ України забезпечує головний спеціаліст з питань комунікацій ТУ БЕБ у Полтавській області.

Завідувач сектору забезпечення
документообігу та контролю

Любов ЄЛІЗАРОВА

Додаток
до Порядку проведення
телефонної «гарячої лінії»
в Територіальному управлінні БЕБ в
Полтавській області
(пункт 5)

КАРТКА
обліку звернень на телефонну «гарячу лінію»
в Територіальному управлінні БЕБ у Полтавській 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 БЕБ, яка надала консультацію		Термін виконання			
Результат розгляду					