



БЮРО ЕКОНОМІЧНОЇ БЕЗПЕКИ УКРАЇНИ

ТЕРИТОРІАЛЬНЕ УПРАВЛІННЯ БЕБ У ВОЛИНСЬКІЙ ОБЛАСТІ

НАКАЗ

Луцьк

04.04.2024

№ 12

Про затвердження Порядку проведення телефонної «гарячої лінії» в Територіальному управлінні БЕБ у Волинській області

Відповідно до статті 5 Закону України "Про звернення громадян", Указу Президента України від 07 лютого 2008 року N 109 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування", підпункту 23 пункту 6 Положення про Бюро економічної безпеки України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 06 жовтня 2021 року N 1068, наказу Бюро економічної безпеки України від 07.06.2024 №180 «Про затвердження Порядку проведення телефонної «гарячої лінії» з метою підвищення ефективності роботи Територіального управління БЕБ у Волинській області зі зверненнями громадян, об'єктивного та своєчасного їх розгляду згідно з вимогами законодавства

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Порядок проведення телефонної "гарячої лінії" в Територіальному управлінні БЕБ у Волинській області, що додається.
2. Сектору матеріально-технічного забезпечення забезпечити необхідними матеріально-технічними засобами та постійно здійснювати матеріально-технічний супровід.
3. Головному спеціалісту з питань комунікацій забезпечити оприлюднення цього наказу на офіційному вебсайті Територіального управління БЕБ у Волинській області.
4. Наказ Територіального управління БЕБ у Волинській області від 18.05.2023 №39 вважати таким, що втратив чинність.
5. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

Т.в.о. керівника

Лариса РЕВІНА

від 04.04 2024 р. №12

**Порядок
проведення телефонної "гарячої лінії" в Територіальному управлінні БЕБ
у Волинській області**

1. Цей Порядок визначає механізм організації роботи телефонної "гарячої лінії" в Територіальному управлінні БЕБ у Волинській області, прийому, розгляду та надання відповідей на звернення, що надходять на телефонну "гарячу лінію" в Територіальному управлінні БЕБ у Волинській області (далі – ТУ БЕБ).

2. Посадові особи в Територіальному управлінні БЕБ у Волинській області, які забезпечують роботу телефонної "гарячої лінії" в Територіальному управлінні БЕБ у Волинській 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 N 109 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування", Положенням про Бюро економічної безпеки України, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 06 жовтня 2021 року N 1068, наказом Бюро економічної безпеки України від 07.06.2023 №180 «Про затвердження Порядку проведення телефонної «гарячої лінії» в Бюро економічної безпеки України» та цим Порядком.

3. Організацію проведення телефонної "гарячої лінії" в ТУ БЕБ забезпечує підрозділ, відповідальний за розгляд звернень громадян, визначений наказом Територіального управління БЕБ у Волинській області (далі - відповідальний підрозділ).

Права та обов'язки посадових осіб Територіального управління БЕБ у Волинській області, які забезпечують проведення телефонної "гарячої лінії" в ТУ БЕБ, визначено їх посадовими інструкціями.

4. Телефонна "гаряча лінія" в ТУ БЕБ працює в адміністративній будівлі Територіального управління БЕБ у Волинській області за адресою: м. Луцьк, вул. Кременецька, 38, телефон: +38 (0332) 75-79-57. Час проведення: робочі дні з 14:00 до 16:00.

5. Відомості щодо звернень громадян, які надійшли на телефонну "гарячу лінію" в ТУ БЕБ, вносяться уповноваженою посадовою особою відповідального підрозділу до картки обліку звернень на телефонну "гарячу лінію" в 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
