



БЮРО ЕКОНОМІЧНОЇ БЕЗПЕКИ УКРАЇНИ
ТЕРИТОРІАЛЬНЕ УПРАВЛІННЯ БЕБ У ЧЕРНІВЕЦЬКІЙ ОБЛАСТІ

НАКАЗ

03.09.2024

м. Чернівці

№ 29

Про затвердження Порядку роботи телефонної «гарячої лінії» у Територіальному управлінні БЕБ у Чернівецькій області

Відповідно до статті 5 Закону України «Про звернення громадян», Указу 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», підпункту 22 пункту 4 Положення про Територіальне управління БЕБ у Чернівецькій області, затвердженого наказом Бюро економічної безпеки України від 05 вересня 2023 року № 247, 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 Чернівецькій області зі зверненнями громадян, об'єктивного та своєчасного їх розгляду згідно з вимогами законодавства

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Порядок роботи телефонної «гарячої лінії» Територіального управління БЕБ у Чернівецькій області (далі - ТУ БЕБ), що додається.
2. Сектору матеріально-технічного забезпечення ТУ БЕБ укомплектувати Сектор забезпечення документообігу та контролю ТУ БЕБ обладнанням, необхідним для функціонування телефонної «гарячої лінії» та постійно надавати технічну підтримку.
3. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

Керівник

Олег БОРИСЕНКО

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

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

2. Посадові особи ТУ БЕБ, які забезпечують роботу телефонної «гарячої лінії» ТУ БЕБ, 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 Чернівецькій 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 ТУ БЕБ забезпечує Сектор забезпечення документообігу та контролю. Права та обов'язки посадових осіб ТУ БЕБ, які забезпечують проведення телефонної «гарячої лінії» в ТУ БЕБ, визначено їх посадовими інструкціями та Положенням про Сектор забезпечення документообігу та контролю.

4. Телефонна «гаряча лінія» ТУ БЕБ функціонує за фактичним місцезнаходженням Сектору забезпечення документообігу та контролю ТУ БЕБ за адресою: м. Чернівці, вул. Героїв Майдану, 200А, телефон: +38 096 991 32 13. Час проведення: робочі дні з 14:00 до 16:00.

5. Відомості щодо звернень громадян, які надійшли на телефонну «гарячу лінію» ТУ БЕБ, вносяться уповноваженою посадовою особою Сектору забезпечення документообігу та контролю до картки обліку звернень що надійшли на телефонну «гарячу лінію» ТУ БЕБ 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» 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 ТУ БЕБ, яка забезпечує проведення телефонної «гарячої лінії» в ТУ 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 ТУ 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 ТУ 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» 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» 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 функціонування телефонної «гарячої лінії» в ТУ БЕБ покладається на Сектор матеріально-технічного забезпечення.

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

Додаток

До Порядку проведення телефонної
«гарячої лінії» у Територіальному
управлінні БЕБ у Чернівецькій області
(пункт 5)

**Картка обліку звернень на телефонну «гарячу лінію» в Територіальному
управлінні БЕБ у Чернівецькій 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 ТУТ БЕБ, яка
надала консультацію

Термін виконання

Результат розгляду