

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністерства культури
та інформаційної політики України
_____ 2021 року № _____

ПОРЯДОК
роботи телефонної «гарячої лінії»
Міністерства культури та інформаційної політики України

1. Цей Порядок розроблено відповідно до статті 40 Конституції України, 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» з метою підвищення ефективності роботи Міністерства культури та інформаційної політики України зі зверненнями громадян, об'єктивного та своєчасного їх розгляду згідно із вимогами законодавства України.

2. Цей Порядок визначає організацію роботи телефонної «гарячої лінії» МКІП, механізм прийому, реєстрації, оперативного розгляду та надання відповідей на звернення, що надходять засобами телефонного зв'язку.

3. Посадові особи МКІП, які забезпечують роботу телефонної «гарячої лінії», у своїй діяльності керуються Конституцією України, Законами України «Про звернення громадян», «Про державну службу», 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 Міністерство культури та інформаційної політики України, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 16 жовтня 2019 року № 885, іншими нормативно-правовими актами та цим Порядком.

4. Організацію роботи телефонної «гарячої лінії» забезпечує структурний підрозділ, відповідальний за роботу зі зверненнями громадян у МКІП (далі – відповідальний підрозділ).

Права та обов'язки посадових осіб, які забезпечують діяльність телефонної «гарячої лінії» МКІП, визначаються їх посадовими інструкціями.

5. Телефонна «гаряча лінія» працює в адміністративній будівлі МКІП за адресою: вул. І. Франка, буд. 19, м. Київ, щодня (крім вихідних, неробочих та святкових днів) згідно із графіком, затвердженим наказом МКІП, за номером телефону (044) 235 -21- 80.

6. Графік роботи телефонної «гарячої лінії» розробляє відповідальний підрозділ.

7. У роботі телефонної «гарячої лінії» (за потреби) беруть участь керівники структурних підрозділів МКІП або уповноважені ними особи.

8. Інформація щодо роботи телефонної «гарячої лінії» розміщується на офіційному вебсайті МКІП.

9. Основними завданнями телефонної «гарячої лінії» МКІП є: прийняття, реєстрація та облік звернень громадян (пропозицій, заяв і скарг) щодо порушення їхніх прав і свобод, а також щодо діяльності МКІП; надання довідково-консультативної допомоги.

10. Заявник при зверненні на телефонну «гарячу лінію» повідомляє: прізвище, ім'я, по батькові (за наявності); номер контактного телефону; соціальний стан; місце проживання (місце знаходження) та/або адресу електронної пошти, на яку має бути надіслана відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним; зміст порушеного питання, у тому числі зауваження, пропозиції, прохання чи вимоги.

11. У разі коли заявник не називає своїх прізвища, імені, по батькові (за наявності) або не надає інших відомостей (адресу електронної пошти, поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним), звернення реєструється як анонімне і розгляду не підлягає.

12. У разі коли заявник застосовує ненормативну лексику, вдається до образ або його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, працівник, який забезпечує діяльність телефонної «гарячої лінії» МКІП, має право припинити спілкування із заявником.

13. У разі коли факти та обставини, викладені у зверненні, вимагають додаткового вивчення та додаткових матеріалів, посадова особа відповідального підрозділу рекомендує громадянину звернутися до МКІП з письмовим зверненням у порядку, визначеному вимогами Закону України «Про звернення громадян».

14. Діловодство за зверненнями громадян, що надійшли на телефонну «гарячу лінію», ведеться відповідно до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого

самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348.

15. Розгляд звернень, що надійшли на телефонну «гарячу лінію» МКІП, здійснюється у тому самому порядку, що й письмових звернень у терміни, визначені вимогами Закону України «Про звернення громадян».

16. Усі звернення реєструються відповідальним підрозділом в системі електронного документообігу (далі – СЕД) у день їх надходження шляхом внесення інформації до реєстраційно-контрольної картки звернення громадянина на телефонну «гарячу лінію» МКІП згідно із додатком до цього Порядку.

17. Обробка персональних даних громадян здійснюється відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних».

18. Звернення, в якому не викладено по суті порушене питання, не розглядається, про що працівники, які забезпечують діяльність телефонної «гарячої лінії» МКІП, повідомляють заявникові.

19. У разі коли заявник не вимагає письмової відповіді, відповідь у письмовій формі не надається, про що працівником телефонної «гарячої лінії» МКІП робиться відмітка у реєстраційно-контрольній картці звернення.

20. Якщо заявник повідомив про незадоволення результатами розгляду порушеного ним питання, працівник, який забезпечує діяльність телефонної «гарячої лінії» МКІП, реєструє звернення з позначкою «Повторно».

21. На звернення довідково-консультативного характеру, а також на звернення, які не потребують додаткового вивчення, працівники, які забезпечують діяльність телефонної «гарячої лінії» МКІП, у межах компетенції усно надають необхідні роз'яснення або довідкову інформацію.

22. Якщо питання, з якими звернувся заявник, не належать до компетенції МКІП, посадова особа відповідального підрозділу, яка здійснює прийом звернення, що надійшло на телефонну «гарячу лінію» МКІП, пояснює громадянину, до якого органу державної влади або органу місцевого самоврядування, підприємства, установи чи організації необхідно йому звернутися і за можливості надає відповідну адресу та номер телефону.

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

24. На підставі письмової резолюції керівництва МКІП відповідно до розподілу обов'язків реєстраційно-контрольна картка звернення, що надійшло на телефонну «гарячу лінію» МКІП, надходить в електронному вигляді в СЕД до відповідного структурного підрозділу МКІП для оперативного розгляду та надання відповіді автору звернення відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян».

25. Структурні підрозділи МКІП забезпечують об'єктивний і своєчасний розгляд звернень, перевіряють викладені в них факти та в установленому порядку повідомляють заявника про результати розгляду звернення.

26. Безпосередній контроль за своєчасним і всебічним розглядом звернень, що надійшли на телефонну «гарячу лінію» МКІП, здійснюється керівниками структурних підрозділів МКІП та відповідальним підрозділом.

Начальник відділу
документообігу та контролю

Жанна ДЕРЕВ'ЯНЧУК