

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Державного
архіву Запорізької області
00.00.2015 № 00

ПОРЯДОК

опрацювання усних звернень громадян, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, в Державному архіві Запорізької області

I. Загальні положення

1. Порядок опрацювання усних звернень громадян, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, в Державному архіві Запорізької області (далі – Порядок) регламентує механізми надходження та опрацювання у Державному архіві Запорізької області усних звернень громадян, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, порядок взаємодії структурних підрозділів архіву, із забезпечення оперативного розгляду таких звернень.

2. Усні звернення громадян за допомогою засобів телефонного зв'язку можуть надходити до Державного архіву Запорізької області з:

- 1) Урядової гарячої лінії через Урядовий контактний центр;

- 2) гарячих телефонних ліній керівників вищих органів влади;
- 3) Гарячої телефонної лінії Запорізької обласної державної адміністрації;
- 4) гарячих телефонних ліній спілкування із громадянами голови Запорізької обласної державної адміністрації та його заступників;
- 5) інших органів влади відповідно до частини третьої статті 7 Закону України «Про звернення громадян»;
- б) особисто від громадян на гарячу телефонну лінію в адмінбудівлі Державного архіву Запорізької області.

3. Усні звернення громадян за допомогою засобів телефонного зв'язку подаються до Державного архіву Запорізької області виключно за телефонними номерами та у спосіб, що визначені у цьому Порядку.

II. Гаряча телефонна лінія Державного архіву Запорізької області

1. Гаряча телефонна лінія Державного архіву Запорізької області є спеціальним постійно діючим засобом телекомунікації для забезпечення можливості подання усних звернень громадянами до Державного архіву Запорізької області та отримання ними консультацій у телефонному режимі.

2. Гаряча телефонна лінія Державного архіву Запорізької області не передбачає подання в телефонному режимі запитів щодо надання публічної інформації відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації». Для цього використовуються інші засоби телефонного зв'язку, номери яких оприлюднюються на офіційному веб-сайті Державного архіву Запорізької області.

3. Дзвінки на гарячу телефонну лінію Державного архіву Запорізької області приймаються в адмінбудівлі архіву за адресою: вул. Українська, 48,

м. Запоріжжя щосереді за телефоном (0612) 62 05 21, враховуючи встановлений режим роботи:

початок робочого дня – 8.00;

обідня перерва – 12.00 – 12.45;

кінець робочого дня – 17.00.

Гаряча телефонна лінія Державного архіву Запорізької області не працює у дні офіційних державних свят та дні, що визначаються вихідними відповідно до чинного законодавства України.

Дзвінок відбувається за рахунок приймаючої сторони. Дзвінки записуються на електронний носій та зберігаються протягом трьох місяців з дня отримання дзвінка.

4. Функціонування Гарячої телефонної лінії Державного архіву Запорізької області, реєстрацію та первинне опрацювання звернень, розсилку звернень на розгляд безпосереднім виконавцям за зверненнями, контроль термінів розгляду, контроль результатів розгляду, захист персональних даних громадян, що звертаються на Гарячу телефонну лінію Державного архіву Запорізької області, забезпечує завідувач канцелярії.

5. Дзвінки приймаються у відділі інформації та використання документів Державного архіву Запорізької області. Забезпечують роботу «гарячої» телефонної лінії: головний спеціаліст-архівіст Третяк Світлана Дмитрівна, науковий співробітник – Стовбур Олена Станіславівна.

Прийом дзвінка оператор у обов'язковому порядку розпочинає з привітання та представлення.

6. Спеціаліст відділу інформації та використання документів Державного архіву Запорізької області надає оперативну консультацію громадянину, якщо він звертається з питанням, яке потребує оперативної консультації, щодо компетенції певних органів влади або їх структурних підрозділів, їх місце

знаходження або контактних телефонів. У разі, якщо громадянин звертається із усним зверненням, завідувач канцелярії реєструє відповідне звернення в електронній базі даних.

Спеціаліст отримує згоду громадянина на опрацювання його персональних даних у ході розгляду його звернення, відповідно до Закону України «Про захист персональних даних».

7. Облік усних звернень громадян, що надійшли за допомогою телефонного зв'язку, здійснюється завідувачем канцелярії в підсистемі «Звернення громадян» електронної автоматизованої системи документообігу «Optima WorkFlow».

8. Утримання підсистеми «Звернення громадян» у належному робочому стані забезпечується відділом забезпечення фізичної збереженості документів та інформаційних технологій Державного архіву Запорізької області.

III. Гарячі телефонні лінії спілкування із громадянами керівництва Державного архіву Запорізької області

1. Директор Державного архіву Запорізької області, його заступник, один раз на квартал за окремо затвердженим графіком проводять гарячі телефонні лінії спілкування із громадянами за номерами: (0612) 62 14 21, (0612) 62 11 21.

2. Гарячі телефонні лінії спілкування із громадянами директора Державного архіву Запорізької області, його заступника, тривають протягом однієї години. Усні звернення громадян, які надходять у ході проведення гарячої телефонної лінії, записуються на електронні носії.

3. Організацію проведення та опрацювання результатів гарячих телефонних ліній спілкування із громадянами директора Державного архіву

Запорізької області, його заступника, забезпечує відділ інформації та використання документів.

4. Завідувач канцелярії забезпечує запис усних звернень громадян, що були подані на гарячій телефонній лінії спілкування із громадянами керівництва Державного архіву Запорізької області на електронні носії, їх подальшу реєстрацію в підсистемі «Звернення громадян» електронної автоматизованої системи документообігу «Optima WorkFlow» та організацію розгляду таких звернень.

IV. Розгляд усних звернень громадян, що надійшли за допомогою телефонного зв'язку

1. Усні звернення, що надійшли до Державного архіву Запорізької області з Урядової гарячої лінії та Гарячої телефонної лінії Запорізької обласної державної адміністрації, розглядаються у межах термінів, передбачених дорученнями керівників Запорізької обласної державної адміністрації.

2. Усні звернення, які отримані за допомогою засобів телефонного зв'язку, направлені на розгляд до Державного архіву Запорізької області вищими органами влади та поставлені ними на контроль, розглядаються у межах термінів, передбачених дорученнями керівників вищих органів влади.

3. Усі інші усні звернення розглядаються у межах термінів, що передбачені чинним законодавством.

4. У разі відсутності директора Державного архіву Запорізької області звернення, що відносяться до його компетенції, розглядає заступник директора.

5. Розгляд усних звернень, що надійшли за допомогою телефонного

зв'язку, структурними підрозділами Державного архіву Запорізької області – безпосередніми виконавцями за зверненнями, згідно з резолюціями керівництва Державного архіву Запорізької області, здійснюється відповідно до Порядку розгляду письмових звернень громадян у Запорізькій обласній державній адміністрації, затвердженого розпорядженням голови Запорізької обласної державної адміністрації від 31 серпня 2011 року № 357, зареєстрованого в Головному управлінні юстиції у Запорізькій області 06 вересня 2011 року за № 46/1488 (із змінами), з урахуванням термінів розгляду, передбачених Порядком опрацювання усних звернень громадян, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, в Запорізькій обласній державній адміністрації, який затверджено розпорядженням голови Запорізької обласної державної адміністрації від 14 вересня 2015 року № 326, що зареєстроване в Головному управлінні юстиції у Запорізькій області 18 вересня 2015 року за № 26/1690, Порядком розгляду письмових звернень громадян у Державному архіві Запорізької області, який затверджується окремим наказом Державного архіву Запорізької області, з урахуванням термінів розгляду, передбачених цим Порядком.

Заступник директора

Державного архіву Запорізької області

О.Л. Ядловська