



ЗАПОРІЗЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ДЕРЖАВНИЙ АРХІВ ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ

НАКАЗ

_____ м. Запоріжжя

№ _____

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

Відповідно до Закону України «Про звернення громадян», розпоряджень голови Запорізької обласної державної адміністрації від 14 вересня 2015 року № 326 «Про затвердження Порядку опрацювання усних звернень громадян, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, в Запорізькій обласній державній адміністрації», яке зареєстроване в Головному територіальному управлінні юстиції у Запорізькій області 18 вересня 2015 року за № 26/1690, від 15 січня 2018 року № 13 «Про внесення змін до Порядку опрацювання усних звернень громадян, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, в Запорізькій обласній державній адміністрації», зареєстровано в Головному територіальному управлінні юстиції у Запорізькій області 19 січня 2018 року за № 2/1881, з метою забезпечення механізму опрацювання усних звернень громадян, які подаються до Державного архіву Запорізької області за допомогою засобів телефонного зв'язку

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Порядок опрацювання усних звернень громадян, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, в Державному архіві Запорізької області в новій редакції (додається).

2. Заступнику начальника відділу організаційно-кадрового забезпечення та матеріально технічного забезпечення Державного архіву Запорізької області Цветані ТЕРЬОХІНІЙ забезпечити подання цього наказу до Південного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Одеса) на державну реєстрацію відповідно до вимог чинного законодавства України.

3. Цей наказ набирає чинності з дня його офіційного оприлюднення в друкованих медіа.

4. Визнати таким, що втратив чинність, наказ Державного архіву Запорізької області від 27.10.2015 № 64 «Про затвердження Порядку

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

5. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою

В. о. директора

Антоніна ФЕДЬКО

Проект наказу підготовлено:

начальник відділу інформації та використання документів

Олена ВЕЛИЧКО

Погоджено:

заступник директора Державного архіву –
начальник відділу організаційно-кадрового та
матеріально-технічного забезпечення –
головний бухгалтер

Ольга ВЛАСЕНКО

заступник начальника відділу організаційно-
кадрового та матеріально-технічного
забезпечення

Цвета́на ТЕРЬОХІНА

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Державного
архіву Запорізької області

_____ № _____

ПОРЯДОК

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

I. Загальні положення

1.1. 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 (далі – Державний архів) усних звернень громадян, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, порядок взаємодії структурних підрозділів Державного архіву із забезпечення оперативного розгляду таких звернень.

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

II. Організація роботи телефонної «гарячої» лінії

2.1. Телефонна «гаряча» лінія Державного архіву є постійно діючим засобом телекомунікації для забезпечення можливості подання усних звернень громадянами до Державного архіву та отримання ними консультацій у телефонному режимі.

Телефонна «гаряча лінія» Державного архіву проводиться без запису технічними засобами.

2.2. Телефонна «гаряча» лінія Державного архіву 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 вебсайті Державного архіву.

2.3. Дзвінки на телефонну «гарячу» лінію Державного архіву приймаються за поштовою адресою Державного архіву: вул. Українська, 48, м. Запоріжжя, 69095, щосереди за телефонами, зазначеними на офіційному вебсайті

Державного архіву, у розділі «Звернення громадян» (<https://www.archivzpz.gov.ua/uk/2009-11-14-21-05-11>) протягом робочого часу.

Телефонна «гаряча» лінія Державного архіву не працює у дні офіційних державних свят та дні, що визначаються вихідними відповідно до чинного законодавства України.

2.4. Реєстрацію та первинне опрацювання звернень, що надійшли на Гарячу телефонну лінію Державного архіву, розсилку звернень на розгляд безпосереднім виконавцям, контроль термінів розгляду, забезпечує посадова особа, відповідальна за ведення діловодства за пропозиціями, заявами і скаргами громадян (далі – відповідальна особа).

2.4. Дзвінки приймаються відповідальною посадовою особою відділу інформації та використання документів Державного архіву.

2.5. Спілкування із громадянами здійснюється державною мовою відповідно до Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

2.6. Відповідальна посадова особа відділу інформації та використання документів Державного архіву під час телефонної розмови керуються Загальними правилами етичної поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування, затвердженими наказом Національного агентства України з питань державної служби від 05.08.2016 № 158, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 31.08.2016 за № 1203/29333 (із змінами).

2.7. Відповідальна посадова особа відділу інформації та використання документів Державного архіву, яка здійснює прийом дзвінків на телефонну «гарячу» лінію, зобов'язана неухильно дотримуватися етичних норм поведінки, бути доброзичливою та ввічливою, дотримуватися високої культури спілкування, з повагою ставитися до прав, свобод та законних інтересів людини і громадянина.

2.8. Відповідальна посадова особа відділу інформації та використання документів Державного архіву 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, відповідальна посадова особа реєструє відповідне звернення.

2.9. Відповідальна посадова особа відділу інформації та використання документів Державного архіву отримує згоду громадянина на опрацювання

його персональних даних у ході розгляду його звернення, відповідно до Закону України «Про захист персональних даних».

2.10. Відповідальна посадова особа відділу інформації та використання документів забезпечує за необхідністю запрошення для участі у «гарячих» телефонних лініях спілкування із громадянами керівництво Державного архіву.

2.11. Організацію проведення та опрацювання результатів телефонних «гарячих» ліній спілкування з керівництвом Державного архіву забезпечує відділ інформації та використання документів.

2.12. Відповідальна посадова особа відділу інформації та використання документів забезпечує письмовий запис усних звернень громадян, що були подані через телефонну «гарячу» лінію спілкування із громадянами керівництва Державного архіву, проводить їх подальшу реєстрацію та організацію розгляду таких звернень.

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

3.1. Усні звернення громадян розглядаються в Державному архіві у межах термінів, що передбачені чинним законодавством.

3.2. Первинний розгляд та накладання резолюції за усними зверненнями, які отримані за допомогою засобів телефонного зв'язку, здійснює директор Державного архіву, а у разі його відсутності один із заступників директора – начальник відділу (відповідно до розподілу обов'язків).

3.3. Розгляд усних звернень, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, структурними підрозділами Державного архіву – безпосередніми виконавцями за зверненнями, згідно з резолюціями керівництва Державного архіву, здійснюється відповідно до Порядку розгляду письмових звернень громадян у Державному архіві.

3.4. Усні звернення громадян, які надійшли до Державного архіву за допомогою засобів телефонного зв'язку від Запорізької обласної державної адміністрації, розглядаються відповідно до розпоряджень голови Запорізької обласної державної адміністрації від 14 вересня 2015 року № 326 «Про затвердження Порядку опрацювання усних звернень громадян, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, в Запорізькій обласній державній адміністрації», яке зареєстроване в Головному територіальному управлінні юстиції у Запорізькій області 18 вересня 2015 року за № 26/1690, від 15 січня 2018 року № 13 «Про внесення змін до Порядку опрацювання усних звернень громадян, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, в Запорізькій обласній державній адміністрації», зареєстровано в Головному

територіальному управлінні юстиції у Запорізькій області 19 січня 2018 року за № 2/1881.

3.5. Облік усних звернень громадян у Державному архіві, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, здійснюється відповідальною особою.

Начальник відділу інформації
та використання документів

Олена ВЕЛИЧКО