

ПОРЯДОК
роботи прямої телефонної "гарячої лінії"
Головного управління статистики у Закарпатській області

1. Цей Порядок роботи прямої телефонної "гарячої лінії" Головного управління статистики у Закарпатській області (далі – Порядок), розроблено відповідно до статті 40 Конституції України, статті 5 Закону України "Про звернення громадян".

2. Порядок встановлює процедуру реєстрації та розгляду звернень громадян, які надходять на пряму телефонну "гарячу лінію" Головного управління статистики у Закарпатській області (далі – ГУС у Закарпатській області).

3. Телефонна "гаряча лінія" в ГУС у Закарпатській області створюється з метою прийому дзвінків від заявників з питань, які відносяться до компетенції органів державної статистики. Номер прямої телефонної "гарячої лінії" розміщується на офіційному вебсайті ГУС у Закарпатській області.

4. Телефонна "гаряча лінія" працює в адміністративній будівлі ГУС у Закарпатській області за адресою: вул. Юрія Гойди, 11, м. Ужгород, згідно з Графіком роботи прямої телефонної "гарячої лінії", який затверджується наказом ГУС у Закарпатській області.

5. Відповідно до затвердженого Графіка участі керівництва Головного управління статистики у Закарпатській області у роботі прямої телефонної "гарячої лінії", беруть участь начальник ГУС у Закарпатській області та його заступники.

6. Звернення, які надійшли прямою телефонною "гарячою лінією" реєструються відповідно до вимог Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в Головному управлінні статистики у Закарпатській області.

7. Запис при зверненні на пряму телефонну "гарячу лінію" здійснюється у "Журналі особистого прийому громадян" з поміткою "ГЛ".

8. Робота прямої телефонної "гарячої лінії" здійснюється на принципах недопущення приниження честі та гідності осіб, які зателефонували, та дотримання етики поведінки державних службовців та Етичного кодексу працівників органів державної статистики.

9. Організацію проведення прямої телефонної "гарячої лінії" забезпечує сектор документального забезпечення та контролю виконання.

10. Звернення громадян, які надійшли на пряму телефонну "гарячу лінію" та відповідають вимогам Закону України "Про звернення громадян"

розглядаються одразу, у випадку, якщо питання стосується посадової особи, яка веде "гарячу лінію". У разі якщо викладене питання не відноситься до компетенції посадової особи, яка веде телефонну "гарячу лінію", звернення не пізніше наступного дня за письмовою резолюцією передається відповідальним виконавцям, які готують відповідь у письмовій формі.

11. Письмові відповіді, які готуються відповідальними виконавцями за зверненнями громадян, розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, начальник Головного управління або його заступник встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

12. Контроль за виконанням доручень начальника Головного управління та його заступників, прийнятих за підсумками роботи прямої телефонної "гарячої лінії", здійснює сектор документального забезпечення та контролю виконання.
