



**ЧЕРКАСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ДЕПАРТАМЕНТ ФІНАНСІВ**

НАКАЗ

м. Черкаси

26.09.2017

№ 112

Про порядок роботи прямого
телефонного зв'язку з населенням
«Гаряча лінія»

Відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Указ Президента України від 07.02.2008 № 109 «Про першочергові заходи щод забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», пунктів 5, Положення про Департамент фінансів Черкаської обласної державної адміністрації, затвердженого розпорядженням Черкаської обласної державної адміністрації від 01.03.2013 № 50 (у редакції розпорядження від 21.12.2013 № 744),

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Порядок роботи прямого телефонного зв'язку з населенням «Гаряча лінія» у Департаменті фінансів Черкаської обласної державної адміністрації (далі – Департамент), згідно з додатком.

2. Оприлюднити Порядок роботи прямого телефонного зв'язку з населенням «Гаряча лінія» Департаменту шляхом розміщення на офіційному веб-сайті Черкаської обласної державної адміністрації та на інформаційному стенді Департаменту.

3. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

Директор

Н. Кравченко

Додаток
до наказу Департаменту
фінансів Черкаської обласної
державної адміністрації
від 26.09.2017 № 112

ПОРЯДОК

роботи прямого телефонного зв'язку з населенням «Гаряча лінія»
у Департаменті фінансів Черкаської обласної державної адміністрації

1. Цей Порядок розроблено відповідно до статті 40 Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07.02.2008 № 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 забезпечення конституційного права громадян на звернення, об'єктивного та вчасного їх розгляду згідно з вимогами законодавства України.

2. Прямі телефонні лінії з населенням «Гаряча лінія» працюють у структурних підрозділах Департаменту фінансів Черкаської обласної державної адміністрації (далі – Департаменту) за службовими телефонами посадових осіб, які здійснюють прямий телефонний зв'язок відповідно до затвердженого графіку.

3. Графіки роботи прямих телефонних ліній з населенням «Гаряча лінія» затверджуються щокварталу директором Департаменту, які розробляються та подаються на затвердження працівником, відповідальним за організацію роботи із зверненнями громадян у Департаменті.

Оприлюднення графіків їх роботи здійснюється через веб-сайт Черкаської обласної державної адміністрації та на інформаційному стенді Департаменту.

4. Організацію роботи прямих телефонних ліній забезпечує працівник, відповідальний за організацію роботи із зверненнями громадян у Департаменті.

5. У роботі прямих телефонних ліній, відповідно до затверджених графіків, беруть керівники структурних підрозділів Департаменту або уповноважені ними особи.

6. Під час телефонного спілкування з'ясовуються відомості про особу (прізвище, ім'я та по батькові, домашня адреса, телефон, місце роботи). Не допускається з'ясування відомостей про особу громадянина, що не стосуються його звернення.

7. Питання, з якими звертається громадянин, за можливості вирішуються під час телефонної розмови.

8. Звернення громадян, що потребують детальнішого вивчення, розглядаються у порядку, встановленому для розгляду письмових звернень, відповідно до вимог Закону України „Про звернення громадян”.

Строк розгляду звернень громадян не повинен перевищувати строків, які визначені чинним законодавством.

9. Анонімні звернення громадян не розглядаються.

10. Під час проведення прямих телефонних ліній звернення громадян реєструються відповідно до вимог 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 (затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348).

11. У разі звернення громадянина з питань, що не належать до компетенції Департаменту, йому пропонується звернутися за належністю до іншого органу державної влади.

12. Відповідальний за роботу зі зверненнями громадян працівник щоквартально узагальнює та аналізує телефонні звернення громадян, інформує про результати їх розгляду директора Департаменту.