

Додаток 1

до наказу Головного управління
Держпродспоживслужби в
Дніпропетровській області
від 15 серпня 2025 № 48-02

ПОЛОЖЕННЯ**про телефонну «Гарячу лінію» Головного управління
Держпродспоживслужби в Дніпропетровській області****I. Загальні положення**

1. Положення розроблено відповідно до вимог 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”, Закону України від 21.10.1996 №393/96-ВР “Про звернення громадян” (зі змінами та доповненнями, далі - Закон) та з метою надання необхідної інформації з питань діяльності Головного управління Держпродспоживслужби в Дніпропетровській області (далі – Головне управління) та забезпечення оперативного реагування на звернення громадян.

2. Цим Положенням визначено організацію роботи телефонної «Гарячої лінії» Головного управління, механізм приймання, реєстрації, розгляду звернень, що надходять від громадян засобами телефонного зв'язку, та надання відповідей на такі звернення.

II. Основні завдання телефонної «Гарячої лінії»

Основними завданнями телефонної «Гарячої лінії» Головного управління є:

- надання довідково -консультативної та інформативної допомоги;
- прийняття, реєстрація та облік пропозицій, заяв та скарг громадян, які відносяться до повноважень Головного управління.

III. Порядок роботи телефонної «Гарячої лінії»

1. Телефонна «Гаряча лінія» працює в адміністративній будівлі Головного управління Держпродспоживслужби в Дніпропетровській області за адресою: вул.Філософська, 39-А, м.Дніпро.

2. Приймання дзвінків здійснюється за номером телефону (050) 045-69-25 діловодом відділу документального забезпечення та комунікацій управління організаційного забезпечення відповідно до його посадових обов'язків.

3. Телефонна «Гаряча лінія» працює щоденно (за винятком вихідних, святкових та неробочих днів) з понеділка по четвер з 8:15 до 17:00, у п'ятницю – з 8:00 до 15:45 (обідня перерва з 12:15 до 12:45).

IV. Порядок приймання та розгляду звернень громадян, що надійшли на телефонну «Гарячу лінію»

1. Звернення громадян, в яких порушуються питання довідкового чи консультативного характеру, розглядаються безпосередньо під час телефонної розмови.

2. Звернення громадян, в яких порушуються питання, що потребують детального вивчення та опрацювання, оформляються у день їхнього надходження за відповідною формою картки та реєструються в системі електронного документообігу (далі - СЕД).

3. Звернення громадян, що надійшли на телефонну «Гарячу лінію», розглядаються у тому ж порядку, що й письмові звернення (або звернення, висловлені на особистому прийомі громадян) відповідно до Закону.

4. Заявник при зверненні на телефонну «Гарячу лінію» повідомляє відповідальній особі управління таку інформацію:

прізвище, ім'я та по батькові (якщо є уповноваженою особою (представником заявника) — відповідні дані особи в інтересах якої діє);

поштову адресу та (або) адресу електронної пошти, на яку має бути надіслана відповідь на звернення, контактний номер телефону;

стислу суть порушеного питання, пропозиції, заяви чи скарги, а у разі необхідності більш повного з'ясування відповідних обставин - розширену інформацію.

5. Обробка персональних даних громадян, звернення яких надійшли на телефонну «Гарячу лінію», здійснюється відповідно до Закону України «Про захист персональних даних».

6. Анонімні звернення не реєструються та не розглядаються.

7. Якщо розгляд та вирішення порушеного у зверненні питання не належить до повноважень Головного управління, відповідальна особа, за можливості, роз'яснює громадянину, до якого з державних органів влади або органів місцевого самоврядування доцільно звернутися.

8. Мовою для спілкування із заявниками є українська мова.

9. У разі вживання громадянином ненормативної лексики або образ відповідальна особа має право повідомити громадянина про неприпустимість таких висловлювань та припинити спілкування з ним.

10. Відділ документального забезпечення та комунікацій управління організаційного забезпечення:

10.1 за допомогою СЕД створює реєстраційно-моніторингову картку та здійснює контроль за дотриманням строків розгляду звернення;

10.2 забезпечує ведення діловодства за зверненнями громадян, які надійшли на телефонну «Гарячу лінію» Головного управління, 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 14.04.1997 №348.

Додаток 2

до наказу Головного управління
Держпродспоживслужби в
Дніпропетровській області
від 15 серпня 2025 № 48-00

КАРТКА

№ _____ від « _____ » _____ 202__ р.

реєстрації звернень громадян за телефоном

“Гаряча лінія” Головного управління

1. Прізвище, ім'я, по батькові заявника	
2. Контактна інформація про заявника (адреса, номер телефону, ел.пошта)	
3. Дата та час отримання звернення	
4. Зміст звернення та пропозиції	
5. Направлено на розгляд	
6. Результат опрацювання	
7. Відмітка про повідомлення заявника	