

1 15  
ДЕПАРТАМЕНТ ОСВІТИ І НАУКИ  
МИКОЛАЇВСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ

**ОБЛАСНИЙ ЦЕНТР ТУРИЗМУ, КРАЄЗНАВСТВА  
ТА ЕКСКУРСІЙ УЧНІВСЬКОЇ МОЛОДІ**  
54055, м. Миколаїв обл., вул. Севастопольська, 63, тел. 47-85-40  
E-mail: ockteum@ukr.net Код ЄРДПОУ 23408034

## НАКАЗ

24 грудня 2013 року

№ 115-О

Про затвердження Порядку  
проведення прямих телефонних  
«гарячих» ліній адміністрацією  
закладу

На виконання Закону України «Про звернення громадян» та з метою  
впорядкування роботи з громадськістю в Миколаївському обласному Центрі  
туризму, краєзнавства та екскурсій учнівської молоді

### НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Порядок проведення прямих телефонних «гарячих» ліній директором Миколаївського обласного Центру туризму, краєзнавства та екскурсій учнівської молоді (далі – Порядок), що додається.
2. Головному за ведення діловодства та роботу зі зверненнями громадян забезпечити оприлюднення цього наказу на офіційному веб-сайті закладу.
3. Контроль за виконанням наказу залишаю за собою.


Директор



Т.О. Горбова

15  
Додаток  
до наказу МОЦТКЕ УМ  
від 24.12.2013 №115-О

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

 Т.О. Горбова

## ПОРЯДОК

**проведення прямих телефонних «гарячих» ліній  
директором Миколаївського обласного Центру туризму, краєзнавства та  
екскурсій учнівської молоді**

### І. Загальні положення

1. Порядок проведення прямих телефонних «гарячих» ліній директором Миколаївського обласного Центру туризму, краєзнавства та екскурсій учнівської молоді (далі – Порядок) регулює питання проведення прямих телефонних «гарячих» ліній адміністрацією МОЦТКЕ УМ.

2. Цей Порядок розроблено згідно з Законом України «Про звернення громадян» та постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року №348 «Про затвердження 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».

### ІІ. Організація прямих телефонних «гарячих» ліній

1. Прямі телефонні «гарячі» лінії (далі – «гарячі» лінії) проводяться адміністрацією МОЦТКЕ УМ згідно з графіком.

2. Графіком проведення «гарячих» ліній визначаються період, дні, години та номери телефонів для зв'язку.

3. Інформація про номери «гарячих» ліній закладу та порядок їх роботи розміщується на інформаційному стенді МОЦТКЕ УМ та на офіційному веб-сайті закладу.

4. У разі необхідності та під час проведення «гарячих» ліній директором визначається додатковий склад присутніх посадових осіб під час проведення телефонного сеансу.

5. Відомості про заявника (прізвище, ім'я, по батькові, адресу, контактний телефон) та порушене ним питання вноситься до бланку «гарячої» лінії, що додається.

Бланк передається для подальшого опрацювання відповідальному за ведення діловодства.

6. Під час проведення «гарячих» ліній обробка персональних даних заявників здійснюється відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних».

7. Посадова особа, котра проводить «гарячу» лінію, розглядає порушені питання по суті та надає відповідно до чинного законодавства обґрунтоване роз'яснення.

Для надання детального роз'яснення щодо порушених громадянами питань посадова особа може залучати до їх розгляду працівників відповідних структурних підрозділів МОЦТКЕ УМ або одержувати від них необхідну інформацію.

За відсутності визначеної графіком працівника участь у «гарячих» лініях беруть ті особи, які призначені виконувати її обов'язки.

8. Відмова громадянина надати дані, визначені пунктом 2.6 цього Порядку, може бути підставою для відмови у розгляді телефонного звернення.

9. Питання, з якими звертається громадянин, за можливості, вирішується під час телефонної розмови.

Якщо питання, порушене у телефонному зверненні, вирішити під час «гарячої» лінії неможливо, його звернення розглядається в тому ж порядку, що і письмове.

10. Якщо розв'язання питання, з яким звернувся громадянин, не входить до компетенції МОЦТКЕ УМ, посадова особа пояснює громадянину, до якого органу державної влади або місцевого самоврядування, підприємства,

організації чи установи доцільно звернутися і, по можливості, дає адресу, номер телефону тощо.

11. Відповідальний за кадрову роботу та звернення громадян здійснює автоматизовану реєстрацію телефонних звернень громадян, забезпечує контроль за виконанням доручень, наданих адміністрацією закладу при проведенні цих заходів, та наданням інформації громадянам, що звернулися, про результати розгляду їх звернень.

12. За підсумками роботи «гарячих» ліній щоквартально складається звіт. Звіт повинен містити інформацію про:

- кількість повідомлень, що надійшли до департаменту на «гарячі» лінії за квартал, за наростаючим підсумком з початку поточного року, а також у розрізі місця проживання осіб;
- основні питання, що порушуються;
- результати розгляду.

13. Документи і матеріали розгляду звернень на «гарячі» лінії обліковуються й формуються у справі.

Директор



Т.О. Горбова

