

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Головного управління
статистики у Київській області

28.02.2024р. №17

**Порядок роботи за зверненнями громадян, що надходять на
«гарячу» телефонну лінію
Головного управління статистики у Київській області**

1. Цей Порядок встановлює процедуру реєстрації та розгляду звернення громадян, які надходять на «гарячу» телефонну лінію при Головному управлінні статистики у Київській області (далі – ГУС у Київській області) та які відповідають вимогам статті 5 Закону України «Про звернення громадян».
2. «Гаряча» телефонна лінія ГУС у Київській області працює щомісячно у другу середу місяця з 15-00 до 17-00¹ години за телефонним номером (044) 486-56-45.
3. Організацію «гарячої» телефонної лінії забезпечує сектор документального забезпечення та контролю виконання.
4. Посадові особи, відповідальні за роботу щодо прийняття та обліку звернень, які надійшли за «гарячою» телефонною лінією, повинні:
 - роз'яснити заявникові вимоги Закону України «Про звернення громадян»;
 - пропонувати заявникові надати: інформацію про себе (прізвище, ім'я, по-батькові, місце народження громадянина), зміст зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги та іншу інформацію, що має суттєве значення для вирішення прийнятого питання;
 - повідомити заявникові поштову адресу ГУС у Київській області (при бажанні заявника надіслати письмове звернення);
 - здійснити запис до журналу прийому звернень, що надійшов за «гарячою» телефонною лінією.
5. Контроль за дотриманням законодавства про звернення громадян здійснює сектор документального забезпечення та контролю виконання.
6. Звернення 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.