



МІНІСТЕРСТВО З ПИТАНЬ РЕІНТЕГРАЦІЇ  
ТИМЧАСОВО ОКУПОВАНИХ ТЕРИТОРІЙ УКРАЇНИ

НАКАЗ

18.03. 2021

Київ

№ 62

**Про затвердження Порядку проведення телефонної «гарячої лінії» у Міністерстві з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України**

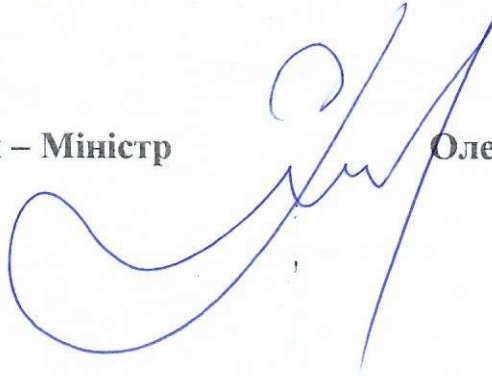
Відповідно до статті 5 Закону України «Про звернення громадян», статті 1 Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», з метою підвищення ефективності роботи Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України зі зверненнями громадян, об'єктивного та своєчасного їх розгляду згідно з вимогами законодавства

**НАКАЗУЮ:**

1. Затвердити Порядок проведення телефонної «гарячої лінії» у Міністерстві з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України, що додається.
2. Відділу документального забезпечення, роботи зі зверненнями громадян та доступу до публічної інформації (Товстохатько Л. М.) забезпечити організацію телефонної «гарячої лінії» у Міністерстві з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України відповідно до цього наказу.
3. Директорату цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації (Ковальов Є. М.) забезпечити технічний супровід роботи телефонної «гарячої лінії» Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України.
4. Юридичному управлінню (Колтирін О. О.) забезпечити подання цього наказу в установленому порядку на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України.
5. Цей наказ набирає чинності з дня його офіційного опублікування.

6. Контроль за виконанням цього наказу покласти на державного секретаря Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України Ващенко К. О.

**Віце-прем'єр-міністр України – Міністр**

A handwritten signature in blue ink, consisting of several fluid, connected strokes. The signature is positioned over the text 'Віце-прем'єр-міністр України – Міністр' and 'Олексій РЕЗНІКОВ'.

**Олексій РЕЗНІКОВ**

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказ Міністерства з питань  
реінтеграції тимчасово  
окупованих територій України

*18 Березня 2021* року № *62*

**ПОРЯДОК**  
**проведення телефонної «гарячої лінії» у Міністерстві**  
**з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України**

1. Цей Порядок визначає механізм організації роботи телефонної «гарячої лінії», прийому, розгляду та надання відповідей на звернення, що надходять на телефонну «гарячу лінію» Мінреінтеграції.

2. Посадові особи Мінреінтеграції, які проводять телефонну «гарячу лінію», у своїй діяльності керуються Конституцією України, Законами України «Про звернення громадян», «Про державну службу», Указом Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», Положенням про Міністерство з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 08 червня 2016 року № 376, іншими нормативно-правовими актами та цим Порядком.

3. Телефонна «гаряча лінія» працює в робочі дні за номером телефону 0800750107 згідно з графіком, який затверджується наказом Мінреінтеграції.

4. У роботі телефонної «гарячої лінії» відповідно до затвердженого графіка беруть участь керівники структурних підрозділів Мінреінтеграції або уповноважені ними особи.

5. Відомості щодо звернень громадян, які надійшли на телефонну «гарячу лінію», вносяться особою, уповноваженою проводити телефонну «гарячу лінію», до журналу обліку звернень громадян на телефонну «гарячу лінію» в Мінреінтеграції за формою згідно з додатком.

6. Звернення громадян, в яких порушено питання довідкового або консультативного характеру, а також звернення громадян, які не потребують додаткового вивчення, розглядаються безпосередньо під час проведення телефонної «гарячої лінії» в Мінреінтеграції шляхом надання консультацій.

7. Термін розгляду звернень громадян не може перевищувати строків, визначених чинним законодавством.

8. Контроль за своєчасним розглядом звернень громадян, що надійшли на телефонну «гарячу лінію», покладено на керівників структурних підрозділів Мінреінтеграції або уповноважених ними осіб.

9. Оприлюднення інформації щодо роботи телефонної «гарячої лінії» на офіційному вебсайті Мінреінтеграції забезпечує структурний підрозділ

Мінреінтеграції, відповідальний за взаємодію з засобами масової інформації та з громадськістю.

Начальник Юридичного управління



Олександр КОЛТИРІН

