



ЗАПОРІЗЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ  
ДЕРЖАВНИЙ АРХІВ ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ

**НАКАЗ**

27.10.2015

м. Запоріжжя

№ 64

Зареєстровано в Головному  
територіальному управлінні юстиції у  
Запорізькій області  
09.11.2015 за № 43/1707

Про затвердження Порядку опрацювання усних звернень громадян, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, в Державному архіві Запорізької області

Відповідно до Закону України «Про звернення громадян», розпорядження голови Запорізької обласної державної адміністрації від 14 вересня 2015 року № 326 «Про затвердження Порядку опрацювання усних звернень громадян, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, в Запорізькій обласній державній адміністрації», яке зареєстроване в Головному територіальному управлінні юстиції у Запорізькій області 18 вересня 2015 року за № 26/1690, з метою забезпечення механізму опрацювання усних звернень громадян, які подаються до Державного архіву Запорізької області за допомогою засобів телефонного зв'язку

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Порядок опрацювання усних звернень громадян, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, в Державному архіві Запорізької області (додається).

2. Відділу організації і координації архівної справи та з питань кадрової роботи Державного архіву Запорізької області (Федько А.А.):

1) забезпечити подання цього наказу на державну реєстрацію до Головного територіального управління юстиції у Запорізькій області;

2) після державної реєстрації забезпечити оприлюднення цього наказу на власному веб-сайті Державного архіву Запорізької області та у газеті «Запорізька правда».

3. Цей наказ набирає чинності через 10 днів після державної реєстрації, але не раніше дня його офіційного опублікування.

4. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника директора Державного архіву Запорізької області Ядловську О.Л.

Директор

О.С. Тедєєв

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Державного  
архіву Запорізької області

27.10.2015 № 64

Зареєстровано в Головному  
територіальному управлінні юстиції у  
Запорізькій області  
09.11.2015 за № 43/1707

## ПОРЯДОК

опрацювання усних звернень громадян, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, в Державному архіві Запорізької області

### I. Загальні положення

1.1. Порядок опрацювання усних звернень громадян, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, в Державному архіві Запорізької області (далі – Порядок) регламентує механізми надходження та опрацювання у Державному архіві Запорізької області (далі – Державний архів) усних звернень громадян, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, порядок взаємодії структурних підрозділів Державного архіву із забезпечення оперативного розгляду таких звернень.

1.2. Усні звернення громадян за допомогою засобів телефонного зв'язку подаються до Державного архіву за телефонними номерами та у спосіб, що визначені у цьому Порядку.

## II. Гаряча телефонна лінія Державного архіву

2.1. Гаряча телефонна лінія Державного архіву є спеціальним постійно діючим засобом телекомунікації для забезпечення можливості подання усних звернень громадянами до Державного архіву та отримання ними консультацій у телефонному режимі.

2.2. Гаряча телефонна лінія Державного архіву не передбачає подання в телефонному режимі запитів щодо надання публічної інформації відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації». Для цього використовуються інші засоби телефонного зв'язку, номери яких оприлюднюються на офіційному веб-сайті Державного архіву ([www.archivzp.gov.ua](http://www.archivzp.gov.ua)).

2.3. Дзвінки на Гарячу телефонну лінію Державного архіву приймаються за поштовою адресою Державного архіву: вул. Українська, 48, м. Запоріжжя, 69095, щосереді за телефоном (0612) 62 05 21, протягом робочого часу.

Гаряча телефонна лінія Державного архіву не працює у дні офіційних державних свят та дні, що визначаються вихідними відповідно до чинного законодавства України.

Дзвінок відбувається за рахунок приймаючої сторони. Дзвінки записуються на електронний носій та зберігаються протягом трьох місяців з дня отримання дзвінка.

2.4. Реєстрацію та первинне опрацювання звернень, що надійшли на Гарячу телефонну лінію Державного архіву, розсилку звернень на розгляд безпосереднім виконавцям, контроль термінів розгляду, забезпечує посадова особа, відповідальна за ведення діловодства за пропозиціями, заявами і скаргами громадян (далі – відповідальна особа).

2.5. Дзвінки приймаються посадовою особою відділу інформації та використання документів Державного архіву.

2.6. Посадова особа відділу інформації та використання документів Державного архіву надає оперативну консультацію громадянину, якщо він звертається з питанням, яке потребує оперативної консультації, щодо компетенції певних органів влади або їх структурних підрозділів, їх місце знаходження або контактних телефонів. У разі, якщо громадянин звертається із усним зверненням, відповідальна особа реєструє відповідне звернення в електронній базі даних.

### III. Гарячі телефонні лінії спілкування із громадянами керівництва Державного архіву

3.1. Директор Державного архіву, його заступник, один раз на квартал за окремо затвердженим графіком проводять гарячі телефонні лінії спілкування із громадянами за номерами: (0612) 62 14 21, (0612) 62 11 21.

3.2. Гарячі телефонні лінії спілкування із громадянами директора Державного архіву, його заступника, тривають протягом однієї години. Усні звернення громадян, які надходять у ході проведення гарячої телефонної лінії, записуються на електронні носії.

3.3. Організацію проведення та опрацювання результатів гарячих телефонних ліній спілкування із громадянами директора Державного архіву, його заступника, забезпечує відділ інформації та використання документів Державного архіву.

3.4. Відповідальна особа забезпечує запис усних звернень громадян, що були подані через гарячу телефонну лінію спілкування із громадянами

керівництва Державного архіву на електронні носії, їх подальшу реєстрацію в підсистемі «Звернення громадян» електронної автоматизованої системи документообігу «Optima WorkFlow» та організацію розгляду таких звернень.

#### IV. Розгляд усних звернень громадян, що надійшли за допомогою телефонного зв'язку

4.1. Усні звернення громадян розглядаються в Державному архіві у межах термінів, що передбачені чинним законодавством.

4.2. Первинний розгляд та накладання резолюції за усними зверненнями, які отримані за допомогою засобів телефонного зв'язку, здійснює директор Державного архіву, а у разі відсутності його заступник (відповідно до розподілу обов'язків).

4.3. Розгляд усних звернень, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, структурними підрозділами Державного архіву – безпосередніми виконавцями за зверненнями, згідно з резолюціями керівництва Державного архіву, здійснюється відповідно до Порядку розгляду письмових звернень громадян у Державному архіві Запорізької області.

4.4. Усні звернення громадян, які надійшли до Державного архіву за допомогою засобів телефонного зв'язку від Запорізької обласної державної адміністрації, розглядаються відповідно до Порядку розгляду письмових звернень громадян у Запорізькій обласній державній адміністрації, затвердженого розпорядженням голови Запорізької обласної державної адміністрації від 31 серпня 2011 року № 357, зареєстрованого в Головному управлінні юстиції у Запорізькій області 06 вересня 2011 року за № 46/1488 та Порядку опрацювання усних звернень громадян, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, в Запорізькій обласній державній адміністрації,

затвердженого розпорядженням голови Запорізької обласної державної адміністрації від 14 вересня 2015 року № 326, зареєстрованого в Головному територіальному управлінні юстиції у Запорізькій області 18 вересня 2015 року за № 26/1690.

4.5. Облік усних звернень громадян у Державному архіві, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, здійснюється відповідальною особою в підсистемі «Звернення громадян» електронної автоматизованої системи документообігу «Optima WorkFlow».

Заступник директора  
Державного архіву Запорізької області

О.Л. Ядловська