

ЗАТВЕРДЖЕНО
наказ Державного архіву
Житомирської області
12.07.2016 N 23

ПОРЯДОК
забезпечення оперативного реагування на звернення,
що надходять на телефон «гарячої лінії» держархіву області

1. Цей Порядок визначає механізм взаємодії Державного архіву Житомирської області (далі – архів) із забезпечення оперативного розгляду звернень громадян (далі – запитувачі), що надходять на телефон «гарячої лінії».

2. Архів спрямовує свою діяльність на забезпечення оперативного розгляду звернень, що надійшли на телефон «гарячої лінії» (далі – звернення), та вживає заходи для вирішення порушених у них питань і задоволення законних прав та інтересів запитувачів.

3. Приймає, реєструє, контролює та здійснює моніторинг розгляду звернень сектор діловодного забезпечення та інформаційних технологій (далі – сектор).

Директор архіву, його заступники розподіляють відповідно до компетенції розгляд звернень на телефон «гарячої лінії».

З цією метою у секторі створюється і діє електронна база даних звернень (далі – база даних), яка забезпечує доступ до інформації, що міститься у цій базі через локальну мережу архіву.

4. На звернення заводиться електронний реєстраційний запис, у якому зазначається прізвище, ім'я, по батькові запитувача, контактний телефон, адреса, викладається суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, прохання чи вимоги. Кожному зверненню надається індивідуальний номер.

5. У разі коли заявник не називає своє прізвище, ім'я, по батькові або не надає інші відомості, звернення вважається анонімне та не реєструється.

6. Зареєстровані та внесені до бази даних звернення працівник сектору у той же день надає керівництву архіву на розгляд.

7. У разі коли питання, порушені у зверненні, не належать до компетенції архіву, не пізніше наступного дня звернення надсилається іншому органу за належністю, про що вносяться до бази даних відповідні відмітки.

8. Керівники структурних підрозділів архіву забезпечують об'єктивний і вчасний розгляд звернень, перевіряють викладені в них факти,

у разі потреби вносять пропозиції керівництву архіву щодо приймання відповідних рішень.

Якщо звернення не містить достатніх даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, архів вживає заходів для отримання додаткової інформації.

9. Про результати розгляду звернень запитувачів повідомляють у встановленому порядку.

Звернення, які не потребують додаткового вивчення, розглядаються протягом п'яти днів, а ті, що потребують додаткового вивчення, - протягом 15 днів після їх надходження.

У разі коли керівництво архіву прийняло рішення щодо продовження строку розгляду звернення, запитувачу повідомляється про це в установленому порядку та вноситься відповідна відмітка у базу даних. При цьому загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 30 днів.

10. Інформація про результати розгляду звернень вноситься до бази даних разом з електронною копією листа, яким поінформовано запитувача.

11. Якщо запитувач повідомив про незадоволення результатами розгляду порушеного ним питання, реєструється повторне звернення з грифом «повторно».

12. Сектор аналізує результати розгляду звернень про що інформує щопонеділка на апаратних нарадах у керівництва архіву

13. Сектор на основі аналізу звернень громадян виявляє актуальні питання, що потребують надання роз'яснення, та передає керівництву архіву.

14. Відповідальність за забезпечення оперативного розгляду звернень покладається на заступника директора архіву.

Заступник директора

Л.В.Мироненко