УПОВНОВАЖЕНИЙ ВЕРХОВНОЇ РАДИ УКРАЇНИ З ПРАВ ЛЮДИНИ

НАКАЗ

09.02.2023 **м. Київ** **№** 17.15/23

Про затвердження Порядку роботи телефонної «гарячої лінії» Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини

Відповідно до статей 55, 101 Конституції України, законів України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини», «Про звернення громадян», з метою забезпечення реалізації та гарантування конституційного права кожного на звернення до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Порядок роботи телефонної «гарячої лінії» Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (додається).
2. Визнати таким, що втратив чинність, наказ Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини від 14.08.2020 № 113.15/20 «Про порядок роботи телефонної «гарячої лінії» Уповноваженого».
3. Департаменту документального забезпечення та роботи зі зверненнями (Охріменко Т.М.) відповідно до цього наказу забезпечити:

3.1. функціонування телефонної «гарячої лінії» Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;

3.2. ознайомлення представників Уповноваженого та працівників Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини з цим наказом;

3.3. оприлюднення цього наказу на офіційному вебпорталі Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини.

4. Контроль за виконанням цього наказу покласти на Керівника Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини Романюка Р.В.

Уповноважений **Дмитро ЛУБІНЕЦЬ**

ЗАТВЕРДЖЕНО
наказ Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини
09.02 **2023 №** 17.15/23

ПОРЯДОК
роботи телефонної «гарячої лінії» Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини

1. Загальні положення

1.1 Порядок роботи телефонної «гарячої лінії» Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (далі – Порядок) розроблено відповідно до статей 55, 101 Конституції України, законів України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини», «Про звернення громадян», з метою реалізації права на звернення громадянами України, незалежно від місця їх перебування, іноземцями чи особами без громадянства, які перебувають на території України (далі – заявники), з питань, що належать до компетенції та сфери діяльності Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (далі – Уповноважений), а також для прийому повідомлень про факти неналежного виконання посадових обов'язків, перевищення службових повноважень посадовими особами Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (далі – Секретаріат).

1.2. Цей Порядок визначає організацію роботи та основні завдання телефонної «гарячої лінії» Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (далі – телефонна «гаряча лінія»), механізм прийому, реєстрації, оперативного розгляду і надання відповідей на усні звернення, що надходять до Уповноваженого.

1.3. Положення цього Порядку не застосовуються до заяв і скарг громадян, порядок розгляду яких встановлений Кодексом адміністративного судочинства України, кримінальним процесуальним, цивільно-процесуальним, трудовим законодавством, а також до повідомлень про можливі факти корупційних або пов'язаних з корупцією правопорушень, інших порушень Закону України «Про запобігання корупції».

1.4. Забезпечення роботи телефонної «гарячої лінії» покладено на відділ забезпечення роботи телефонної «гарячої лінії» Департаменту документального забезпечення та роботи зі зверненнями Секретаріату.

1.5. Обов'язки та права посадових осіб, які здійснюють опрацювання усних звернень на телефонну «гарячу лінію», визначаються їх посадовими інструкціями.

1.6. Посадові особи Секретаріату, які забезпечують роботу телефонної «гарячої лінії», у своїй діяльності керуються Конституцією України, законами України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини», «Про звернення громадян», «Про державну службу», «Про запобігання корупції», Положенням про Секретаріат Уповноваженого Верховної Ради України з прав

людини, затвердженим наказом Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини від 14.10.2022 № 79.15/22, іншими нормативно-правовими актами, в тому числі цим Порядком.

2. Організація роботи телефонної «гарячої лінії»

2.1. Телефонна «гаряча лінія» працює в адміністративній будівлі Секретаріату за адресою: вул. Інститутська, 21/8, м. Київ.

2.2. Телефонна «гаряча лінія», у разі потреби, може працювати на визначених Керівником Секретаріату постійних робочих місцях працівників регіональних представництв у відповідному регіоні.

2.3. Телефонна «гаряча лінія» функціонує за єдиними багатоканальними номерами телефонів 0800-50-17-20 та 044-299-74-08.

2.4. Інформація щодо роботи телефонної «гарячої лінії» та її реквізити (телефонний номер) розміщується на офіційному вебпорталі Уповноваженого.

2.5. Прийом дзвінків на телефонну «гарячу лінію» проводиться щодня у робочий час відповідно до режиму роботи, визначеного Правилами внутрішнього службового розпорядку Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, затвердженими протоколом засідання загальних зборів працівників Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини від 25.11.2022 № 1.

2.6. Технічне обладнання телефонної «гарячої лінії» є складовою інформаційно-комунікаційної системи Секретаріату, вимоги до її роботи та відмовостійкості встановлюються та реалізовуються Секретаріатом.

2.7. Працівники телефонної «гарячої лінії» мають вільний доступ до системи електронного документообігу Секретаріату.

2.8. Обробка персональних даних громадян здійснюються відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних».

2.9. Спілкування із заявниками здійснюється державною мовою, відповідно до Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

2.10. Посадові особи під час телефонної розмови керуються Загальними правилами етичної поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування, затвердженими наказом Національного агентства України з питань державної служби від 05.08.2016 № 158, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 31.08.2016 за № 1203/29333 (із змінами).

2.11. Посадові особи, які здійснюють прийом дзвінків та телефонну «гарячу лінію», зобов'язані неухильно дотримуватися етичних норм поведінки, бути доброзичливими та ввічливими, дотримуватися високої культури спілкування, з повагою ставитися до прав, свобод та законних інтересів людини і громадянина.

2.12. Контроль за якістю роботи працівників телефонної «гарячої лінії» здійснюється за такими параметрами: культура прийому усного звернення (базові навики, стиль спілкування, управління спілкуванням, ввічливість), знання предмету та дотримання порядку опрацювання звернень.

3. Основні завдання роботи телефонної «гарячої лінії»

3.1. Основними завданнями роботи телефонної «гарячої лінії» є:

3.1.1. Забезпечення обробки усних звернень, що надходять засобами телекомунікації.

3.1.2. Надання довідково-консультативної допомоги.

3.1.3. Прийняття, реєстрація та облік усних звернень, що надходять на телефонну «гарячу лінію», відповідно до Закону України «Про звернення громадян».

3.1.4. Надання роз'яснень щодо діяльності та повноважень Уповноваженого.

3.1.5. Повідомлення працівників структурних підрозділів Секретаріату та регіональних представництв про надходження повідомлень від юридичних та фізичних осіб.

3.1.6. Збір та формування статистичних даних щодо усних звернень до Уповноваженого.

4. Порядок прийому, реєстрації та розгляду звернень, що надходять на телефонну «гарячу лінію»

4.1. Усі звернення, що надходять на телефонну «гарячу лінію», реєструються відповідальним підрозділом в системі електронного документообігу у день їх надходження шляхом внесення інформації до реєстраційно-контрольної картки звернення громадянина на телефонну «гарячу лінію».

Кожному зверненню присвоюється унікальний реєстраційний індекс.

4.2. Заявник при зверненні на телефонну «гарячу лінію» повідомляє:

прізвище, ім'я, по батькові;

контактний номер телефону;

місце реєстрації (місце проживання), на яку має бути спрямована відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним;

суть порушеного питання, у тому числі зауваження, пропозиції, прохання чи вимоги;

найменування органу державної влади, місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації незалежно від форми власності, які на його думку, допустили порушення прав людини та громадянина;

які заходи вживались для поновлення порушених прав;

до яких органів чи посадових осіб звертався заявник;

чи мало місце звернення за захистом порушених прав до суду.

4.3. Звернення довідково-консультативного характеру, а також звернення, які не потребують додаткового вивчення, у межах компетенції, роз'яснюються працівником, який приймає дзвінок, безпосередньо під час телефонного спілкування.

4.4. Якщо заявник бажає отримати письмову відповідь на своє усне звернення, відповідальний працівник оформлює картку звернення громадянина на телефонну «гарячу лінію», згідно із додатком до цього Порядку.

На підставі резолюції Уповноваженого усне звернення передається до відповідного структурного підрозділу Секретаріату, до компетенції якого належить порушене заявником питання.

Визначені відповідальні структурні підрозділи Секретаріату перевіряють викладені у зверненнях факти, забезпечують об'єктивний і своєчасний розгляд звернень, в установленому законодавством порядку повідомляють заявника про результати розгляду звернення.

4.5. У разі якщо факти та обставини, викладені у зверненні, вимагають додаткового вивчення, посадова особа відповідального підрозділу, яка здійснює прийом звернення, має право рекомендувати звернутися до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини з письмовим зверненням у порядку, визначеному законами України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини» та «Про звернення громадян».

4.6. Якщо питання, з якими звертається заявник, не належать до компетенції або сфери діяльності Уповноваженого, посадова особа відповідального підрозділу, яка здійснює прийом звернення, пояснює заявнику до якого органу державної влади або органу місцевого самоврядування, підприємства, організації чи установи доцільно звернутися і за можливості надає відповідну адресу та номер телефону.

4.7. У разі застосування заявником ненормативної лексики, образ, а також якщо його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, посадова особа відповідального підрозділу, яка здійснює прийом звернення, має право припинити спілкування з таким заявником.

4.8. У разі якщо заявник не називає своїх прізвища, імені, по батькові або не надає інших відомостей, звернення вважається анонімним і розгляду не підлягає.

Винятком є анонімні звернення, що містять інформацію:

про порушення прав інших осіб з наданням їх відповідної контактної інформації (адреса, телефон), а сам з міркувань особистої безпеки або інших міркувань не бажає надавати своїх персональних даних;

про можливі факти корупційних або пов'язаних з корупцією правопорушень, інших порушень Закону України «Про запобігання корупції» в Секретаріаті;

повідомлення, які стосуються захисту життя чи свободи особи, аварій, катастроф чи інших обставин, які загрожують безпеці громадян, можуть реєструватися без дотримання вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян».

4.9. Діловодство за зверненнями громадян, що надійшли на телефонну «гарячу лінію», ведеться відповідно до 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, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348 (із змінами), та Порядку роботи зі зверненнями у Секретаріаті Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, затвердженим наказом Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини від 17.05.2019 № 46.15/19 (із змінами).

5. Термін розгляду звернень, що надходять на телефонну «гарячу лінію»

5.1. Термін розгляду звернень, які надійшли на телефонну «гарячу лінію», не повинен перевищувати строків, визначених Законом України «Про звернення громадян».

5.2. Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються в першочерговому порядку.

5.3. Безпосередній контроль за своєчасним і всебічним розглядом звернень, що надійшли на телефонну «гарячу лінію», здійснюється керівниками структурних підрозділів Секретаріату та відповідальним підрозділом.

Керівник Секретаріату **Роман РОМАНЮК**

Додаток
до Порядоку роботи телефонної «гарячої лінії» Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини
(пункт 4.4. розділу 4)

КАРТКА
звернення громадянина на телефонну «гарячу лінію» Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини

1. П. І. Б.		
2. Місце проживання / місце реєстрації, телефон Індекс:_____ Регіон:_____ Населений пункт:_____ Тип вулиці:_____ Назва вулиці:_____ № _____ Номер приміщення:_____ телефон: _____ Електронна адреса: _____		
3. Категорія *відповідно до класифікатору звернень*	**4. Соціальний стан** *відповідно до класифікатору звернень*	
5. Ознака надходження *звернення (первинне, повторне, неодноразове, масове)*	**6. Вид звернення** *(заява (клопотання), скарга)*	**7. Суб'єкт звернення** *(індивідуальне, колективне, анонімне)*
8. Порушник: *орган державної влади, орган місцевого самоврядування, юридична особа публічного та приватного права, а також фізична особа, що на думку заявника порушили право*		
9. Зміст звернення:		
10. Які заходи вживались для поновлення порушених прав:		
11. До яких органів чи посадових осіб звертався заявник:		
12. Посадова особа, яка прийняла дзвінок: _____	**Дата надходження:** «___»_____202_____	

*Картка заповнюється в шрифті Times New Roman, розмір 12-14, без курсиву і напівжирного виділення