

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження Хмельницької  
обласної військової адміністрації  
31 жовтня 2025 р. № 1048/2025-р

**Порядок  
проведення “гарячої” телефонної лінії “Запитай у влади”  
керівництвом Хмельницької обласної військової (державної) адміністрації**

1. Цей Порядок визначає основні вимоги до організації та проведення “гарячої” телефонної лінії “Запитай у влади” (далі – “гаряча” телефонна лінія) керівництвом Хмельницької обласної військової (державної) адміністрації (далі – Адміністрація).
2. У роботі “гарячої” телефонної лінії беруть участь начальник (голова), перший заступник, заступники начальника (голови) Адміністрації (далі – керівництво) відповідно до затвердженого графіка.
3. Графік доводиться до відома населення шляхом оприлюднення на офіційному вебсайті Адміністрації та розміщується у приміщенні Адміністрації у доступному для громадян місці.
4. Складання графіка та організацію проведення “гарячої” телефонної лінії забезпечує Відділ роботи із зверненнями громадян апарату Адміністрації (далі – Відділ).
5. У день роботи “гарячої” телефонної лінії відповідно до затвердженого графіка беруть участь керівництво, працівник Відділу та працівник відділу забезпечення діяльності керівництва апарату Адміністрації.
6. Під час звернення на “гарячу” телефонну лінію у заявника з’ясовуються такі відомості: прізвище, власне ім’я, по батькові (за наявності), місце проживання, номер контактного телефону чи відомості щодо інших засобів зв’язку з ним, суть порушеного питання. Отримана інформація фіксується працівником Відділу.
7. Звернення, в яких порушено питання довідкового або консультативного характеру, в також звернення, які не потребують додаткового вивчення, розглядаються безпосередньо під час проведення “гарячої” телефонної лінії шляхом надання консультацій, про що вноситься відповідний запис до реєстраційно-контрольної картки.
8. Якщо вирішити порушене питання безпосередньо під час “гарячої” телефонної лінії неможливо, воно розглядається у тому ж самому порядку, що й письмове звернення.

9. У разі застосування громадянином образ, погроз, а також якщо його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, керівництво має право припинити спілкування з таким громадянином.

10. Усі звернення громадян, що надійшли на “гарячу” телефонну лінію, реєструються Відділом в день їх надходження в системі електронного документообігу Адміністрації 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, у медіа, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348.

11. Контроль за дотриманням термінів розгляду звернень громадян, що надійшли на “гарячу” телефонну лінію, здійснює Відділ.

12. Використання та обробка персональних даних, одержаних з метою виконання вимог цього Порядку, здійснюється відповідно до Закону України “Про захист персональних даних”.

Заступник керівника апарату  
Хмельницької обласної  
військової адміністрації

Зоряна ДАВИДЧУК