



# ФОНД ДЕРЖАВНОГО МАЙНА УКРАЇНИ

## НАКАЗ

14. 08. 2021

Київ

№ 1442

### Про затвердження Порядку роботи телефонної «гарячої лінії» Фонду державного майна України

Відповідно до статті 5 Закону України «Про звернення громадян» та 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 Фонду державного майна України зі зверненнями громадян, об'єктивного і своєчасного їх розгляду згідно з вимогами законодавства

#### НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Порядок роботи телефонної «гарячої лінії» Фонду державного майна України, що додається.
2. Департаменту комунікацій та маркетингу забезпечити:
  - 1) подання цього наказу в установленому порядку на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України;
  - 2) оприлюднення цього наказу на офіційному вебсайті Фонду державного майна України.
3. Цей наказ набирає чинності з дня його офіційного опублікування.
4. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

Голова Фонду

Дмитро СЕННИЧЕНКО

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Фонду державного майна України

17 серпня 2021 року № 1442

## ПОРЯДОК

### роботи телефонної «гарячої лінії» Фонду державного майна України

#### І. Загальні положення

1. Цей Порядок визначає організацію роботи телефонної «гарячої лінії», механізм прийому, реєстрації, оперативного розгляду і надання відповідей на звернення, що надходять на телефонну «гарячу лінію» Фонду державного майна України (далі – Фонд).

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».

2. Посадові особи Фонду, які забезпечують роботу телефонної «гарячої лінії», у своїй діяльності керуються Конституцією України, Законами України «Про Фонд державного майна 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», іншими нормативно-правовими актами, в тому числі цим Порядком.

3. Функціонування телефонної «гарячої лінії» у Фонді забезпечує Департамент комунікацій та маркетингу.

#### II. Порядок роботи телефонної «гарячої лінії»

1. Телефонна «гаряча лінія» працює в адміністративній будівлі Фонду за адресою: вул. Генерала Алмазова, 18/9, м. Київ.

2. Відповідальна посадова особа приймає звернення на номери телефонів: 0 (800) 50 56 46; (044) 254 29 76.

3. Прийом дзвінків на телефонну «гарячу лінію» проводиться щодня (крім вихідних і святкових днів) у робочий час відповідно до режиму роботи Фонду.

### **III. Основні завдання роботи телефонної «гарячої лінії»**

1. Надання довідково-консультативної допомоги.
2. Прийняття, реєстрація та облік звернень, що надходять на телефонну «гарячу лінію».
3. Надання роз'яснень щодо повноважень та діяльності Фонду.

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

1. Відомості щодо звернень громадян, які надійшли на телефонну «гарячу лінію», вносяться відповідальною посадовою особою до Електронного журналу реєстрації звернень громадян, що надходять на телефонну «гарячу лінію» Фонду державного майна України, форма якого наведена у додатку до цього Порядку.

2. Звернення, в яких порушено питання довідкового характеру, а також ті, що не потребують додаткового вивчення, розглядаються безпосередньо під час телефонного спілкування шляхом надання консультацій.

3. Якщо заявник бажає отримати письмову відповідь на своє звернення, відповідальна посадова особа оформлює та реєструє звернення в Системі електронного документообігу державних органів приватизації. На підставі резолюції Голови Фонду звернення передається до відповідного структурного підрозділу Фонду, до компетенції якого належить порушене заявником питання. Відповідальні структурні підрозділи Фонду перевіряють викладені у зверненнях факти, забезпечують об'єктивний і своєчасний розгляд звернень, в установленому законодавством порядку повідомляють заявника про результати розгляду звернення.

4. У разі якщо факти та обставини, викладені у зверненні, вимагають додаткового вивчення, посадова особа має право рекомендувати звернутися до Фонду з письмовим зверненням у порядку, визначеному Законом України «Про звернення громадян».

5. Якщо питання, з якими звертаються громадяни, не належать до компетенції Фонду, відповідальна посадова особа рекомендує громадянину до якого органу

державної влади або органу місцевого самоврядування, підприємства, організації чи установи доцільно звернутися.

6. У разі застосування громадянином ненормативної лексики, образ, а також якщо його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, відповідальна посадова особа має право припинити спілкування з таким громадянином.

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

8. 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 квітня 1997 року № 348, та Інструкції з діловодства у Фонді державного майна України, затвердженої наказом Фонду державного майна від 25 липня 2019 року № 738.

#### **V. Термін розгляду звернень, що надходять на телефонну «гарячу лінію»**

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

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

3. Контроль за своєчасним розглядом звернень громадян, що надійшли на телефонну «гарячу лінію», покладено на Департамент комунікацій та маркетингу.

4. Оприлюднення інформації щодо роботи телефонної «гарячої лінії» на офіційному вебсайті Фонду державного майна України забезпечує Департамент комунікацій та маркетингу.

**Директор Департаменту  
комунікацій та маркетингу**



**Інга ІОАННО**

Додаток  
до Порядку роботи телефонної «гарячої лінії»  
Фонду державного майна України  
(пункт 1 розділу IV)

**Електронний журнал реєстрації звернень громадян, що надходять на телефонну «гарячу лінію»  
Фонду державного майна України**

№ з/п	Дата прийняття телефонного звернення	Прізвище, власне ім'я та по батькові (за наявності) громадянина, що звернувся на телефон «гарячої лінії»	Контактна інформація громадянина	Тема звернення	Короткий зміст порушеного питання	Результат надання консультації на звернення, що не потребує додаткового вивчення	Відмітка про передачу звернення на реєстрацію	Результат розгляду звернення
-------	--------------------------------------	--	----------------------------------	----------------	-----------------------------------	--	---	------------------------------