ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства аграрної політики та продовольства України

13 листопада 2015 року № 420

(в редакції наказу Міністерства аграрної політики та продовольства України

від 13 жовтня 2023 року № 1807)

Зареєстровано в Міністерстві юстиції України

30 жовтня 2023 року

за № 1879/40935

**Порядок**

**роботи телефонної «гарячої лінії» Міністерства аграрної політики та продовольства України**

1. Цей Порядок визначає організацію роботи телефонної «гарячої лінії» Мінагрополітики (далі – «гаряча лінія»), механізм прийому, реєстрації, розгляду та надання відповідей на звернення, що надходять засобами телефонного зв’язку.

2. Посадові особи Мінагрополітики, які забезпечують роботу «гарячої лінії», у своїй діяльності керуються Конституцією України, Законами 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», Положенням про Міністерство аграрної політики та продовольства України, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 17 лютого 2021 року № 124, іншими нормативно-правовими актами та цим Порядком.

3. Організацію роботи «гарячої лінії» забезпечує структурний підрозділ, відповідальний за роботу зі зверненнями громадян. Права та обов’язки посадових осіб, які забезпечують діяльність «гарячої лінії», визначаються їх посадовими інструкціями.

4. «Гаряча лінія» працює в адміністративній будівлі Мінагрополітики  
за адресою: вул. Хрещатик, 24, м. Київ, щодня (крім вихідних, святкових та інших неробочих днів): понеділок – четвер – з 09 год. 00 хв. до 18 год. 00 хв.,  
п’ятниця – з 09 год. 00 хв. до 16 год. 45 хв., обідня перерва – з 13 год. 00 хв.  
до 13 год. 45 хв., за номером телефону 0-800-215-010.

5. Інформація щодо роботи «гарячої лінії» розміщується на офіційному вебсайті Мінагрополітики.

6. Звернення, в яких порушено питання довідкового або консультативного характеру, а також звернення, які не потребують додаткового вивчення, розглядаються безпосередньо під час розмови по «гарячій лінії» шляхом надання консультацій.

7. На прохання заявника посадова особа, яка забезпечує діяльність «гарячої лінії», оформлює письмове звернення. При цьому заявник повідомляє: власне ім’я (найменування), номер контактного телефону, задеклароване/ зареєстроване місце проживання (місцезнаходження) та/або адресу електронної пошти, на яку, при оформленні письмового звернення, має бути надіслана відповідь, або відомості про інші засоби зв’язку з ним, зміст порушеного питання, у тому числі зауваження, скарги, пропозиції. Розгляд звернень, оформлених письмово, здійснюється у порядку та у строки, визначені вимогами Закону України «Про звернення громадян».

8. Діловодство за зверненнями громадян, що надійшли на «гарячу лінію» і які оформлені письмово, 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, у медіа, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348.

9. У разі коли заявник не називає власне ім’я (найменування) або не надає інших відомостей (адресу електронної пошти, поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв’язку з ним), звернення вважається анонімним і розгляду не підлягає.

10. У разі коли заявник застосовує ненормативну лексику, вдається до образ або його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, посадова особа, яка забезпечує діяльність «гарячої лінії», має право припинити розмову із заявником.

11. Звернення, в якому не викладено по суті порушене питання, не розглядається, про що посадова особа, яка забезпечує діяльність «гарячої лінії», повідомляє заявникові.

12. Якщо питання, з якими звернувся заявник, не належать до компетенції Мінагрополітики, посадова особа, яка забезпечує діяльність «гарячої лінії», рекомендує громадянину, до якого органу державної влади або органу місцевого самоврядування, підприємства, установи чи організації йому звернутися і, за можливості, надає відповідні контактні дані.

**Начальник Відділу роботи зі**

**зверненнями громадян та доступу**

|  |  |
| --- | --- |
| **до публічної інформації Віра СЕРЖЕНКО** |  |