

## **Порядок звернення на «гарячу» лінію Головного територіального управління юстиції в Одеській області**

Перш за все, телефонуючи на «гарячу» телефонну лінію потрібно вказати власне прізвище, ім'я, по батькові та контактний номер телефону, на який потім буде надано відповідь, чітко і зрозуміло викласти суть порушеного питання. Зміст звернення має бути стислим та інформативним, в ньому мають викладатися конкретні факти, які стосуються проблемного питання. Це прискорить опрацювання звернення відповідним структурним підрозділом Головного територіального управління юстиції в Одеській області та дозволить підготувати відповідь по суті питання.

Відповідно до статті 5 Закону України «Про звернення громадян» звернення може бути як усним так і письмовим. Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контактні центри, телефонні "гарячі лінії" та записується (реєструється) посадовою особою.

Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання, які викладені громадянином за допомогою засобів телефонного зв'язку через «гарячу» телефонну лінію Головного територіального управління юстиції в Одеській області, неможливо, зі слів громадянин буде записане письмове звернення, яке буде розглянуто в порядку та у строк встановлені Законом України «Про звернення громадян».

Обробка персональних даних здійснюється відповідно до Закону України «Про захист персональних даних».

Якщо питання, з яким звернувся громадянин, не належить до компетенції Головного територіального управління юстиції в Одеській області, відповідальна особа пояснює громадянину, до якого органу державної влади або органу місцевого самоврядування, підприємства, установи чи організації доцільно звернутися і за можливості надає інформацію щодо місце знаходження та контактного номера телефону такого органу.

Відділ організаційної роботи,  
документування та контролю  
Головного територіального  
управління юстиції  
в Одеській області