

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Державної екологічної інспекції
у Закарпатській області

ПОРЯДОК

роботи телефонної «гарячої лінії» Державної екологічної інспекції у Закарпатській області

I. Загальні положення

1. Цей Порядок розроблено відповідно до статті 40 Конституції України Закону України «Про звернення громадян», 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 Державної екологічної інспекції у Закарпатській області (далі - Інспекція) зі зверненнями громадян, об'єктивного та вчасного їх розгляду згідно з вимогами законодавства України.
2. Порядок визначає організацію роботи телефонної «гарячої лінії» Інспекції, механізми прийому, реєстрації, оперативного розгляду та надання відповідей на звернення, які надходять на телефонну «гарячу лінію».
3. Посадові особи Інспекції, які забезпечують роботу телефонної «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 Державну екологічну інспекцію України, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 19 квітня 2017 року № 275, іншими нормативно-правовими актами та цим Порядком.
4. Функціонування телефонної «гарячої лінії» здійснюється з метою встановлення додаткових гарантій права громадян на звернення з питань, що належать до компетенції Інспекції, підвищення довіри громадян до Інспекції, а також для прийому повідомлень про факти невиконання службових обов'язків, перевищення службових повноважень посадовими особами Інспекції.

II. Порядок роботи телефонної «гарячої лінії»

1. Телефонна «гаряча лінія» працює в адміністративній будівлі Державної екологічної інспекції у Закарпатській області (далі - Інспекція) за адресою: вул. Швабська, 14, м. Ужгород.
2. Прийом телефонних дзвінків на телефонну «гарячу лінію» проводиться в робочі дні з 8.00 до 17.00, у п'ятницю - з 8.00 до 15.45 (з перервою на обід з 12.00 до 12.45, за винятком святкових і вихідних днів) за номерами телефонів 0672860911

або 0963845911.

3. Функціонування телефонної «гарячої лінії» забезпечує Відділу організаційно-аналітичної діяльності, документування та контролю, зв'язків з громадськістю на ЗМІ.

III. Основні завдання роботи телефонної «гарячої лінії»

Основними завданнями роботи телефонної «гарячої лінії» є:

надання довідково-консультативної допомоги;

прийняття, реєстрація та облік пропозицій, заяв і скарг громадян, що стосуються діяльності Інспекції.

IV. Порядок прийому, реєстрації і розгляду звернень, що надійшли на телефонну «гарячу лінію»

1. Звернення, в яких порушено питання довідкового та консультативного характеру, а також ті, які не потребують додаткового вивчення, розглядаються безпосередньо при зверненні шляхом надання консультацій.

2. Якщо питання, з якими звернувся громадянин, не належать до компетенції Інспекції, посадова особа, яка здійснює прийом телефонного звернення, пояснює громадянину, до якого органу державної влади або органу місцевого самоврядування, підприємства, організації чи установи доцільно звернутися, і за можливості надає адресу, номер телефону.

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

4. Усі звернення, що потребують додаткового вивчення і відповідь на які не може бути надана по телефону, реєструються в день їх надходження у журналі обліку звернень громадян, що надійшли на телефонну «гарячу лінію», та на кожне звернення заповнюється реєстраційна картка звернення на телефонну «гарячу лінію» (додатки 1, 2).

5. Заявник при зверненні на телефонну «гарячу лінію» повідомляє: прізвище, ім'я, по батькові;

суть порушеного питання, пропозиції, заяви чи скарги;

поштову адресу та (або) адресу електронної пошти, на яку має бути спрямована відповідь по суті звернення;

номер телефону(за згодою)

6. У випадку коли заявник не вимагає письмової відповіді, остання не надається, про що робиться відмітка у картці.

7. На підставі письмової резолюції керівника чи його заступників реєстраційна картка звернення передається до відповідного структурного підрозділу Інспекції для проведення перевірки фактів, зазначених у зверненні, та їх вирішення по суті відповідно до Закону України «Про звернення громадян».

8. Структурний підрозділ Інспекції, на який згідно резолюції керівництва

Інспекції, покладено розгляд звернення (далі - виконавець), забезпечує об'єктивний і вчасний розгляд, перевіряє викладені в ньому факти, приймає у разі потреби відповідні рішення.

9. Анонімні повідомлення не реєструються і не розглядаються.

10. 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 (із змінами).

11. За необхідності, для прийняття рішень, посадові особи, відповідальні за роботу телефонної «гарячої лінії», можуть також залучати структурні підрозділи Інспекції.

12. Відповідальність за достовірність та якість інформаційного матеріалу, викладеного у відповіді на звернення, а також контроль за вчасним розглядом звернень, що надійшли на телефонну «гарячу лінію», несуть керівники структурних підрозділів Інспекції.

V. Строки розгляду звернень

1. Строк розгляду звернення не повинен перевищувати строків, які визначені чинним законодавством. Звернення, які не потребують додаткового вивчення, розглядаються протягом п'яти днів, а ті, що потребують додаткового вивчення, - протягом 15 днів після їх надходження.

У разі коли виконавець прийняв рішення щодо продовження строку розгляду звернення, він інформує про це в установленому порядку заявника та відповідальна особа вносить відповідну інформацію до бази даних. При цьому загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 30 днів.

2. Звернення, що потребують детальнішого вивчення, розглядаються в такому самому порядку, що й письмові звернення, відповідно до Закону України «Про звернення громадян».

3. Звернення громадян, які мають установлені законодавством пільги, розглядаються в першочерговому порядку.

VI. Правила етикету та службової поведінки під час телефонної розмови

1. Посадова особа зобов'язана зняти трубку телефонного апарата не пізніше третього - четвертого дзвінка.

2. Відповідь на телефонний дзвінок починається з привітання, представлення посадової особи та інформування, що телефонний дзвінок надійшов на адресу телефонної «гарячої лінії» Інспекції. Мова спілкування - українська чи інша мова, прийнятна для сторін.

3. Уважно вислухати повідомлення. Поставити уточнюючі запитання, якщо

необхідно з'ясувати більше обставин.

4. Надати консультацію чи роз'яснення по телефону.
5. Зареєструвати звернення в разі необхідності додаткового вивчення питання, та відповідь на яке не може бути надана безпосередньо по телефону.
6. Поінформувати заявника про те, що його звернення зареєстровано.
7. Поінформувати про орієнтовний термін отримання відповіді.
8. Подякувати за телефонний дзвінок.

до Порядку роботи Державної екологічної інспекції
у Закарпатській області

ЖУРНАЛ

**обліку звернень громадян, що надійшли на телефонну «гарячу лінію»
Державної екологічної інспекції у Закарпатській області**

Дата Вхідний

№ Прізвище, ім'я та по батькові заявника

Проблемний регіон

Проблемне питання

Автор резолюції

Зміст резолюції керівництва

Відповідь виконавця

до Порядку роботи телефонної «гарячої лінії»
Державної екологічної інспекції у Закарпатській
області

РЕЄСТРАЦІЙНА КАРТКА

**звернення на телефонну «гарячу лінію» Державної екологічної
інспекції у Закарпатській області**

Кореспондент

Адреса кореспондента

Звернення

Дата надходження кореспонденції

Реєстраційний номер

Категорія заявника

Соціальний стан

Термін виконання:

Проблемний регіон

Проблемне питання

Короткий зміст

Термін виконання