

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Державної екологічної
інспекції у Закарпатській області

від _____ 2024 № _____

ПОРЯДОК

**роботи телефонної «Гарячої лінії» Державної екологічної інспекції
у Закарпатській області**

I. Загальні положення

1. Цей Порядок розроблено відповідно до ст. 40 Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України «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» в Інспекції, механізм 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 у Закарпатській області, затвердженим наказом Державної екологічної інспекції України від 20.02.2023 № 21, 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, проведення роз'яснювальної роботи з питань реалізації громадянами права на звернення та особистий прийом.

II. Порядок роботи телефонної «гарячої лінії»

1. Телефонна «Гаряча лінія» працює в адміністративній будівлі Державної екологічної інспекції у Закарпатській області за адресою: вул.Швабська, 14, Ужгород, Закарпатська область, 88000

2. Прийом телефонних дзвінків на «Гарячу лінію» проводиться щоденно (крім святкових та вихідних днів):

понеділок - четвер з 08:00 до 17:00,

п'ятниця - з 08:00 до 15:45

(обідня перерва з 12:00 до 12:45)

за номером телефону: (0312) 61-43-30

3. Функціонування та координацію діяльності телефонної «Гарячої лінії» забезпечує відділ організаційно-аналітичної діяльності, документування та контролю, взаємодії з громадськістю та ЗМІ.

III. Основні завдання роботи телефонної «Гарячої лінії»

Основними завданнями роботи телефонної «гарячої лінії» є:

- надання довідково-консультативної допомоги;
- прийняття, реєстрація та облік, заяв і скарг громадян, що стосуються повноважень 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 консультації.

2. Якщо питання, з якими звернувся громадянин, не належать до компетенції Інспекції, посадова особа, яка здійснює прийом телефонного звернення, пояснює громадянину, до якого державного органу 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 звернутись до Інспекції з письмовим зверненням у порядку, визначеному Законом України «Про звернення громадян».

4. Усі звернення громадян, що надійшли на телефонну «Гарячу лінію» та потребують додаткового вивчення, і відповідь на які не може бути надана телефоном, приймаються і реєструються в день їх надходження в журнал обліку звернень громадян в автоматизованій системі управління документами «Док Проф 3», у разі повідомлення заявником свого прізвища, ім'я, по батькові, суті порушеного питання, пропозиції, заяви чи скарги, поштової адреси та (або) адреси електронної пошти, на яку має бути спрямована відповідь по суті звернення.

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

6. Відділ, на який, згідно резолюції керівництва, покладено розгляд звернення (далі – Виконавець), забезпечує об'єктивний і вчасний розгляд, перевіряє викладені в ньому факти, приймає, у разі потреби, відповідні рішення.

7. Анонімні повідомлення та звернення не реєструються і не розглядаються (згідно зі ст.8 Закону України «Про звернення громадян»).

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, у засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 17.01.2018 № 55.

9. За необхідності, для прийняття рішень, посадові особи, відповідальні за роботу телефонної «Гарячої лінії», можуть також залучити структурні підрозділи Інспекції.

10. 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 виконавці - керівники структурних підрозділів Інспекції згідно резолюції керівника.

V. Строки розгляду звернень.

1. Строк розгляду звернень не повинен перевищувати строків, які визначені чинним законодавством України.

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. Спілкування із заявником здійснюється ввічливо, державною мовою, з інформуванням заявника наприкінці розмови про те, що його звернення зареєстровано та буде розглянуто згідно чинного законодавства.