



ДЕРЖАВНА ЕКОЛОГІЧНА ІНСПЕКЦІЯ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНА ЕКОЛОГІЧНА ІНСПЕКЦІЯ У СУМСЬКІЙ ОБЛАСТІ

НАКАЗ

07 червня 2017 р.

м. Суми

№ 33

Про затвердження Порядку роботи гарячої телефонної лінії Державної екологічної інспекції у Сумській області

Відповідно до 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» та з метою забезпечення реалізації конституційного права громадян на звернення, відкритості та прозорості діяльності Державної екологічної інспекції у Сумській області, оперативного реагування на звернення та налагодження зворотного зв'язку з громадянами, підприємствами, установами, організаціями та об'єднаннями громадян за єдиним телефонним номером,

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Порядок роботи гарячої телефонної лінії Державної екологічної інспекції у Сумській області, що додається.
2. Відділу організаційно-аналітичного, документального, матеріально-технічного забезпечення і взаємодії з громадськістю та ЗМІ забезпечити функціонування гарячої телефонної лінії Держекоінспекції відповідно до цього наказу.
3. Керівникам структурних підрозділів Держекоінспекції забезпечити виконання цього наказу в межах повноважень.
4. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

Начальник Державної
екологічної інспекції у
Сумській області

Г.І. Базаров

ЗАТВЕРДЖЕНО
наказ Держекоінспекції у
Сумській області
від « 07 » 06. 2017 № 33

ПОРЯДОК
роботи гарячої телефонної лінії Державної екологічної інспекції у
Сумській 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 Держекоінспекції зі зверненнями громадян, об'єктивного та вчасного їх розгляду згідно з вимогами законодавства України.

2. Порядок визначає організацію роботи гарячої телефонної лінії Держекоінспекції, механізми прийому, реєстрації, оперативного розгляду та надання відповідей на звернення, які надходять на гарячу телефонну лінію.

3. Посадові особи Держекоінспекції, які забезпечують роботу гарячої телефонної лінії (далі - посадова особа), 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 Сумській області, затвердженим наказом Державної екологічної інспекції України від 12 грудня 2011 р. №136, іншими нормативно-правовими актами та цим Порядком.

4. Функціонування гарячої телефонної лінії здійснюється з метою встановлення додаткових гарантій права громадян на звернення з питань, що належать до компетенції Держекоінспекції, підвищення довіри громадян до Держекоінспекції, а також для прийому повідомлень про факти невиконання службових обов'язків, перевищення службових повноважень посадовими особами Держекоінспекції.

II. Порядок роботи гарячої телефонної лінії

1. Гаряча телефонна лінія працює в адміністративній будівлі Держекоінспекції за адресою: вул. Першотравнева, 29, м. Суми.

2. Прийом телефонних дзвінків на гарячу телефонну лінію проводиться в робочі дні з 8:00 до 17:00, у п'ятницю - з 8:00 до 16:00 (з перервою на обід з 12:00 до 13:00, за винятком святкових і вихідних днів) за номером телефону (0542) 77-10-12.

3. Функціонування гарячої телефонної лінії забезпечує Відділ організаційно-аналітичного, документального, матеріально-технічного забезпечення, взаємодії з громадськістю та ЗМІ.

4. Функції посадових осіб, відповідальних за роботу гарячої телефонної лінії, закріплюються їх посадовими інструкціями.

III. Основні завдання роботи гарячої телефонної лінії

Основними завданнями роботи гарячої телефонної лінії є:

- надання довідково-консультативної допомоги;
- прийняття, реєстрація та облік пропозицій, заяв і скарг громадян, що стосуються діяльності Держекоінспекції.

IV. Порядок прийому, реєстрації і розгляду звернень, що надійшли на гарячу телефонну 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 Держекоінспекції, 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 Держекоінспекції 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 гарячу телефонну лінію, та на кожне звернення заповнюється реєстраційна картка телефонного звернення (додатки 1, 2).

5. Заявник при зверненні на гарячу телефонну 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.

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

7. На підставі письмової резолюції начальника Держекоінспекції чи його заступників реєстраційна картка передається до відповідного структурного підрозділу Держекоінспекції для проведення перевірки фактів, зазначених у

зверненні, та їх вирішення по суті відповідно до Закону України «Про звернення громадян».

8. Анонімні повідомлення не реєструються і не розглядаються.

9. Діловодство за зверненнями громадян, що надійшли на гарячу телефонну 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.

10. Контроль за вчасним розглядом звернень, що надійшли на гарячу телефонну лінію, здійснюють посадові особи.

V. Строки розгляду звернень

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

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 гарячої телефонної лінії Держекоінспекції. 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.