



ДЕРЖАВНА ЕКОЛОГІЧНА ІНСПЕКЦІЯ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНА ЕКОЛОГІЧНА ІНСПЕКЦІЯ У СУМСЬКІЙ ОБЛАСТІ

НАКАЗ

м. Суми

№ _____

Про затвердження Порядку роботи
«Гарячої 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», Положення про Державну екологічну інспекцію у Сумській області, затвердженого наказом Держекоінспекції від 01.03.2023 № 43, з метою оперативного реагування на звернення та отримання усних звернень від громадян за єдиним телефонним номером,

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Порядок роботи «Гарячої лінії» Державної екологічної інспекції у Сумській області, що додається.
2. Відділу організаційно-аналітичної діяльності, взаємодії з громадськістю та ЗМІ, документування та контролю забезпечити функціонування «Гарячої лінії» Інспекції відповідно до затвердженого Порядку.
3. Керівникам структурних підрозділів Інспекції забезпечити виконання цього наказу в межах повноважень.
4. Визнати таким, що втратив чинність, наказ Інспекції від 07.06.2017 р. № 33 «Про затвердження порядку роботи Гарячої телефонної лінії Держекоінспекції» (зі змінами, внесеними наказом від 20.01.2021 р. № 06).
5. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

Начальник Інспекції

Григорій ЗУБ

30 65240104977 00001



– прийом, реєстрація та опрацювання усних звернень (пропозицій, заяв, скарг) від громадян, що надійшли до Інспекції.

IV. Порядок прийому, реєстрації і розгляду звернень, що надійшли на «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 звернулися громадяни, 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 телефоном, оформляються шляхом заповнення реєстраційно-контрольної картки телефонного звернення (додаток 1), і реєструються в день їх надходження в системі електронного документообігу.

5. Заявник при зверненні на «Гарячу лінію» повідомляє:

- прізвище, ім'я, по батькові;
- поштову адресу та (або) адресу електронної пошти, на яку має бути спрямована відповідь по суті звернення;
- номер телефону;
- суть порушеного питання, пропозиції, заяви чи скарги.

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

7. На підставі електронної резолюції начальника Інспекції чи його заступників звернення на «Гарячу лінію» направляється до визначеного виконавця/виконавців Інспекції для його опрацювання відповідно до Закону України «Про звернення громадян».

8. Анонімні повідомлення на «Гарячу лінію» не реєструються і не розглядаються.

9. Діловодство за зверненнями громадян, що надійшли на «Гарячу лінію», ведеться відповідно до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в Інспекції.

10. Контроль за вчасним розглядом звернень, що надійшли на «Гарячу лінію», здійснюють посадові особи.

V. Строки розгляду звернень

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

2. Звернення на «Гарячу лінію», 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

Посадова особа зобов'язана:

1. Зняти трубку телефонного апарата не пізніше третього - четвертого дзвінка.

Відповідь на телефонний дзвінок починається з привітання, представлення посадової особи та інформування, що телефонний дзвінок надійшов на адресу «Гарячої лінії» Інспекції. Мова спілкування - українська.

2. Уважно вислухати повідомлення.

3. Поставити уточнюючі запитання, якщо необхідно з'ясувати більше обставин.

4. Надати консультацію чи роз'яснення телефоном.

5. Зареєструвати звернення в разі необхідності додаткового вивчення питання, та відповідь на яке не може бути надана безпосередньо телефоном.

6. Поінформувати заявника про те, що його звернення зареєстровано та зачитати його текст.

7. Поінформувати про орієнтовний термін отримання відповіді.

8. Подякувати за телефонний дзвінок.

Додаток
до Порядку роботи «Гарячої
лінії Інспекції
(до пункту 4)

Реєстраційно-контрольна картка звернення на «Гарячу лінію»

| Державна екологічна інспекція у Сумській області 77-10-12 | | | | |
|---|--|---|--|---|
| Звернення заявника | | | | |
| Анонім | Фізична особа | Юридична особа | Орган місцевого самоврядування | Громадська організація |
| ПІБ заявника/представника юр. особи | | Адреса кореспонденції/юридична | | Номер реєстрації |
| | | Юридична та фактична адреса: Фактична адреса: | | ___ - ___ /ГЛ 1 літера прізвища/номер реєстрації |
| За статтю | За віком | За соціальним станом | За категорією | |
| | | | | |
| ДАНІ ПРО ЗВЕРНЕННЯ | | | | |
| Дата реєстрації | Дата прийняття | Дата виконання | Джерело надходження | |
| | | | Телефонний дзвінок | |
| За класифікацією | За суб'єктом | За ознакою надходження | За особливою умовою | |
| Заява | Індивідуальне | Первинне | Не визначено | |
| Питання | Статус / Отримувач (ОВВ) | | Регіон, якого стосується питання | |
| 110 - Екологія та природні ресурси: | Прийнято до розгляду | | СУМСЬКА ОБЛАСТЬ | |
| | Державна екологічна інспекція у Сумській області | | | |
| | Дублет | | | |
| ЗМІСТ | | | | |
| Автор резолюції | | Начальник Інспекції _____ Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ | | |
| Термін виконання: | до | ___ дні(в) | Виконано: | за ___ дні(в) |
| Продовження терміну виконання: | до | ___ дні(в) | Порушено термін розгляду на ___ дні(в) | |
| Надіслано на виконання організації | | | | |
| Наявність електронної копії листа, яким проінформовано заявника | | | | |
| Результат зворотного зв'язку | | | Коментар зворотного зв'язку | |