



ДЕРЖАВНА ЕКОЛОГІЧНА ІНСПЕКЦІЯ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНА ЕКОЛОГІЧНА ІНСПЕКЦІЯ ЦЕНТРАЛЬНОГО ОКРУГУ

Н А К А З

14.02.2024 року

Полтава

№ _____

Про затвердження Порядку роботи телефонної «гарячої лінії» Державної екологічної інспекції Центрального округу

Відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07.02.2008 №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 Центрального округу, 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 телефонної «гарячої лінії» Державної екологічної інспекції Центрального округу (далі – «гаряча лінія»), що додається.
2. Відділу організаційно – аналітичної діяльності, взаємодії з громадськістю та ЗМІ, документування та контролю, забезпечення діяльності (Л. Михайлова):
 - 2.1. Забезпечити реєстрацію та облік пропозицій, заяв і скарг громадян, що надходять на «гарячу лінію».
 - 2.2. Розмістити цей наказ на офіційному веб-сайті Державної екологічної інспекції Центрального округу.
3. Керівникам структурних підрозділів Державної екологічної інспекції Центрального округу здійснювати своєчасний розгляд пропозицій, заяв і скарг громадян, що надходять на «гарячу лінію», та надавати відповіді на них.
3. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

Начальник

Ігор ГОРЖІЙ



ДЕІ Центрального округу
12 від 14.02.2024



АСУД "ДОК ПРОФ З"
ДЕІ Центрального округу
12 від 14.02.2024
Горжій Ігор Григорович

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Державної екологічної
інспекції Центрального округу
від 14.02.2024 № ____

ПОРЯДОК
роботи телефонної «гарячої лінії» Державної екологічної інспекції
Центрального округу

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 Центрального округу (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, 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, 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 Центрального округу за адресою: вул. Коцюбинського, 6, м. Полтава.

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

понеділок - четвер з 08:30 до 17:15,



п'ятниця - з 08:30 до 16:00

(обідня перерва з 12:00 до 12:30)

за номером телефону: (0532) 56-93-18.

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

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 Державної екологічної інспекції Центрального округу.

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 Державної екологічної інспекції Центрального округу 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 року № 55.

9. За необхідності, для прийняття рішень, посадові особи, відповідальні за роботу телефонної «гарячої лінії», можуть також залучити структурні підрозділи Державної екологічної інспекції Центрального округу.

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 Державної екологічної інспекції Центрального округу згідно резолюції керівника.

V. Строки розгляду звернень.

1. Строк розгляду звернень не повинен перевищувати строків, які визначені чинним законодавством України. 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. Спілкування із заявником здійснюється ввічливо, державною мовою, з інформуванням заявника наприкінці розмови про те, що його звернення зареєстровано та буде розглянуто згідно чинного законодавства.

