ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Державної екологічної інспекції

Придніпровського округу

(Дніпропетровська та Кіровоградська

області)

від \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_

**ПОРЯДОК**

**роботи телефонної «гарячої лінії»**

**Державної екологічної інспекції Придніпровського округу (Дніпропетровська та Кіровоградська області)**

**І. Загальні положення**

1. Цей Порядок розроблено відповідно до [статті 40](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80/paran4291#n4291) Конституції України, [Закону України](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80) «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року [№ 109](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/109/2008) «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 Придніпровського округу (Дніпропетровська та Кіровоградська області) (далі – Інспекція округу) зі зверненнями громадян, об’єктивного та вчасного їх розгляду згідно з вимогами законодавства України.

2. Порядок визначає організацію роботи телефонної «гарячої лінії» в Інспекції округу, 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](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80), Законами України [«Про звернення громадян»](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80), [«Про державну службу»](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/889-19), Указом Президента України від 07 лютого 2008 року [№ 109](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/109/2008) «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 округу, проведення роз’яснювальної роботи з питань реалізації громадянами права на звернення та особистий прийом.

**ІІ. Порядок роботи телефонної «гарячої лінії»**

1. Телефонна «гаряча лінія» працює в адміністративних будівлях Інспекції округу за адресою: вул. Лабораторна, 69, м. Дніпро (по Дніпропетровській області) та за адресою: вул. Віктора Чміленка 84/37 м. Кропивницький (по Кіровоградській області)

2. Прийом телефонних дзвінків на телефонну «гарячу лінію» проводиться щоденно (крім вихідних днів): понеділок - четвер з 09:00 до 17:00, п’ятниця - з 09:00 до 16:45 (обідня перерва з 13:00 до 13:45) за номером телефону:

(056) 377-27-48 (по Дніпропетровській області) та щоденно (крім вихідних днів): понеділок - четвер з 08:00 до 16:00, п’ятниця - з 08:00 до 15:45 (обідня перерва з 12:00 до 13:00) за номером телефону: (0522) 32-10-03 (по Кіровоградській області).

3. Функціонування та координацію діяльності телефонної «гарячої лінії» забезпечує відділ документування та контролю.

**ІІІ. 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 стосується діяльності Інспекції округу.

**ІV. 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 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 чи сектор Інспекції округу, 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.(ст.8 ЗУ «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](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/348-97-%D0%BF/paran11#n11), 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 Інспекції 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 керівники структурних підрозділів Інспекції 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](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80) «Про звернення громадян».

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

**VІ. 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.