



ДЕРЖАВНА ЕКОЛОГІЧНА ІНСПЕКЦІЯ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНА ЕКОЛОГІЧНА ІНСПЕКЦІЯ
КАРПАТСЬКОГО ОКРУГУ

НАКАЗ

м. Івано-Франківськ

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

Керуючись Законом України «Про звернення громадян», згідно 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 відповідно до ст. 40 Конституції України, з метою підвищення ефективності роботи Державної екологічної інспекції Карпатського округу (далі Інспекція) зі зверненнями громадян, об'єктивного та вчасного їх розгляду згідно з вимогами законодавства України,

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Порядок роботи телефонної «гарячої лінії» Державної екологічної інспекції Карпатського округу що додається.
2. Визначити відповідальними особами за забезпечення роботи телефонної «гарячої лінії» Інспекції: головного спеціаліста відділу організаційно-аналітичної діяльності, документування, контролю, взаємодії з громадськістю та ЗМІ ІВАНКІВ Ольгу Василівну (Івано-Франківська область) та головного спеціаліста відділу організаційно-аналітичної діяльності, документування, контролю, взаємодії з громадськістю та ЗМІ ТЕРЕБОВУ Тетяну Георгіївну (Чернівецька область).
3. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

В.о.начальника

Сергій ГАЄВСЬКИЙ

ДЕІ Карпатського округу

№ 55/09-02 від 13.11.2024



АСУД "ДОК ПРОФ З"
ДЕІ Карпатського округу
№ 55/09-02 від 13.11.2024
Гаєвський Сергій Броніславович



ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ

Державної екологічної інспекції

Карпатського округу

від 13.11.24 № 55/09-02

ПОРЯДОК

роботи телефонної «гарячої лінії»

Державної екологічної інспекції Карпатського округу

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 Державної екологічної інспекції Карпатського 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 адміністративних будівлях Інспекції за адресою: вул. Ак.Сахарова, 23-А м.Івано-Франківськ (по Івано-Франківській області) та за адресою: вул. Шевченка 71А м. Чернівці (по Чернівецькій області).

2. Прийом телефонних дзвінків на телефонну «гарячу лінію» проводиться щоденно (крім вихідних і святкових днів) у робочий час відповідно до Правил внутрішнього службового розпорядку Державної екологічної інспекції Карпатського округу за номерами телефонів:

-(0342) 53-58-20 (по Івано-Франківській області)

-(0372) 52-63-36 (по Чернівецькій області)

3. Функціонування та координацію діяльності телефонної «гарячої лінії» та контроль за своєчасним розглядом звернень забезпечує відділ організаційно-аналітичної діяльності, документування, 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 звернень громадян, що стосується 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 округу з письмовим зверненням у порядку, визначеному Законом України «Про звернення громадян» або оформити звернення шляхом заповнення реєстраційно-контрольної картки, у відповідності до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в Державній екологічній інспекції Карпатського округу, затвердженої наказом державної екологічної інспекції Карпатського округу від 06.03.2024 року № 6/09-02.

4. 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.

5. Усі звернення громадян, що потребують додаткового вивчення і відповідь на які не може бути надана по телефону, приймаються і реєструються в день їх надходження в журналі обліку звернень громадян в автоматизованій системі управління документами «Док Проф 3».

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».

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 Державній екологічній інспекції Карпатського округу, затвердженої наказом державної екологічної інспекції Карпатського округу від 06.03.2024 року № 6/09-02.

9. За необхідності, для прийняття рішень, посадові особи, відповідальні за роботу телефонної «гарячої лінії», можуть також залучити відділи та сектори Інспекції.

V. Строки розгляду звернень.

1. Строк розгляду звернення не повинен перевищувати термінів, 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.

6. У випадку, коли зважків не вистачає, їх можна замінити на менші, але зважувати їх потрібно окремо, щоб не втратити точності.

7. На підставі отриманих результатів розрахунок показує, що вміст речовини в зразку становить 0,12%. Це значення порівнюється з нормативними значеннями, наведеними в таблиці 1. Результат порівняння свідчить про те, що вміст речовини в зразку становить 0,12%, що є нижчим за нормативне значення.

8. Аналіз показує, що в зразку вміст речовини становить 0,12%, що є нижчим за нормативне значення. Це свідчить про те, що вміст речовини в зразку становить 0,12%, що є нижчим за нормативне значення.

9. Для проведення аналізу зважувалися зважків, що вистачає на проведення аналізу. Результат порівняння свідчить про те, що вміст речовини в зразку становить 0,12%, що є нижчим за нормативне значення.

10. За необхідності для прийняття рішення щодо вмісту речовини в зразку, можна також зважувати зважків на експорт.

11. Строк розробки зважків

1. Строк розробки зважків становить 10 днів, починаючи з моменту отримання замовлення.

2. Зважків на «виробничий» етапі розробки становить 10 днів, починаючи з моменту отримання замовлення.

3. Зважків на «виробничий» етапі розробки становить 10 днів, починаючи з моменту отримання замовлення.