



МІНІСТЕРСТВО ЕКОЛОГІЇ ТА ПРИРОДНИХ РЕСУРСІВ УКРАЇНИ

НАКАЗ

24.04.2015

Київ


№ 131

Зареєстровано в Міністерстві юстиції України

"14" квітня 2015 р.

за № 128/КЕДП

Керівник реєструючого
органу _____

підпис 

Про затвердження
Порядку роботи
гарячої телефонної лінії
Міністерства екології
та природних ресурсів України

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 Міністерства екології та природних ресурсів України, 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 Міністерства екології та природних ресурсів України, що додається.

2. Департаменту організаційної діяльності забезпечити:

1) функціонування гарячої телефонної лінії Міністерства екології та природних ресурсів України, відповідно до цього наказу;

2) подання цього наказу на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України;

3) оприлюднення цього наказу на офіційному веб-сайті Міністерства екології та природних ресурсів України.

3. Керівникам структурних підрозділів центрального апарату Міністерства екології та природних ресурсів України, центральних органів виконавчої влади, діяльність яких спрямовується і координується Кабінетом Міністрів України через Міністра екології та природних ресурсів України, забезпечити виконання цього наказу в межах повноважень.

4. Цей наказ набирає чинності з дня його офіційного опублікування.

5. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

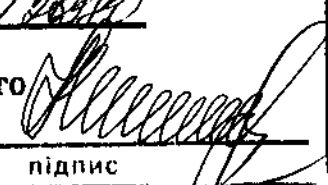
Міністр

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'I. A. Shevchenko', written over a horizontal line.

І.А. Шевченко

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства екології
та природних ресурсів України
24 квітня 2015 року № 131

Зареєстровано в Міністерстві юстиції України	
“ <u>11</u> ” <u>квітня</u>	20 <u>15</u> р.
за № <u>535/2015</u>	
Керівник реєструючого органу _____	 підпис

ПОРЯДОК
роботи гарячої телефонної лінії
Міністерства екології та природних ресурсів України

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 Мінприроди зі зверненнями громадян, об'єктивного та вчасного їх розгляду згідно з вимогами законодавства України.

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

3. Посадові особи Мінприроди, 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

Міністерство екології та природних ресурсів України, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 21 січня 2015 року № 32, 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 Мінприроди, підвищення довіри громадян до Мінприроди, а також для прийому повідомлень про факти невиконання службових обов'язків, перевищення службових повноважень посадовими особами Мінприроди.

II. Порядок роботи гарячої телефонної лінії

1. Гаряча телефонна лінія працює в адміністративній будівлі Мінприроди за адресою: вул. Митрополита Василя Липківського, 35, м. Київ.

2. Прийом телефонних дзвінків на гарячу телефонну лінію проводиться в робочі дні з 9⁰⁰ до 18⁰⁰, у п'ятницю – з 9⁰⁰ до 16⁴⁵ (з перервою на обід з 13⁰⁰ до 13⁴⁵, за винятком святкових і вихідних днів) за номером телефону (044) 206-33-02.

3. Функціонування гарячої телефонної лінії забезпечує Департамент організаційної діяльності.

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 Мінприроди та центральних органів виконавчої влади, діяльність яких спрямовується і координується Кабінетом Міністрів України через Міністра екології та природних ресурсів України.

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 Мінприроди, 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 Мінприроди 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 Міністра екології та природних ресурсів України чи його заступників реєстраційна картка передається до відповідного структурного підрозділу Мінприроди або центральних органів виконавчої влади, діяльність яких спрямовується і координується Кабінетом Міністрів України через Міністра екології та природних ресурсів України, 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 Мінприроди. 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.

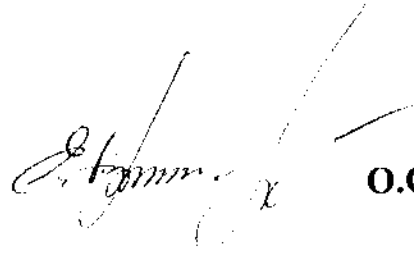
5. Зареєструвати звернення в разі необхідності додаткового вивчення питання та відповідь на яке не може бути надана безпосередньо по телефону.

6. Поінформувати заявника про те, що його звернення зареєстровано.

7. Поінформувати про орієнтовний термін отримання відповіді.

8. Подякувати за телефонний дзвінок.

Директор Департаменту
організаційної діяльності



О.О. Холевицька

Додаток 1
до Порядку роботи гарячої телефонної
лінії Міністерства екології та природних
ресурсів України
(пункт 4 розділу IV)

Регістраційна картка телефонного звернення

Гаряча телефонна лінія Міністерства екології та природних ресурсів України – (044) 206-33-02				
Прізвище, ім'я та по батькові заявника				
Соціальний стан			Категорія	
Адреса заявника				
Контактний телефон, e-mail				
Вид звернення			За ознакою надходження	
Пропозиція <input type="checkbox"/>	Заява <input type="checkbox"/>	Скарга <input type="checkbox"/>	Первинне <input type="checkbox"/>	Повторне <input type="checkbox"/>
Зміст звернення				
Відповідальний структурний підрозділ				
Термін виконання	Виконано за _____ днів			
Наслідки розгляду та відмітка про виконання				

_____ (найменування посади)	_____ (підпис)	_____ (ініціали (ініціал імені), прізвище)
-----------------------------	----------------	--

Додаток 2
до Порядку роботи гарячої телефонної
лінії Міністерства екології та природних
ресурсів України
(пункт 4 розділу IV)

Журнал обліку звернень громадян, що надійшли на гарячу телефонну лінію

№ з/п	Прізвище, ім'я та по батькові	Контактна інформація	Дата реєстрації та номер	Короткий зміст	Відмітка про результат розгляду

