ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства захисту довкілля та природних ресурсів України

"26" травня 2021 року № 345

**ПОРЯДОК  
проведення телефонної** «**гарячої лінії**»

**у Міністерстві захисту довкілля та природних ресурсів України**

**І. Загальні положення**

1. Цей Порядок розроблено відповідно до статті 40 Конституції України, статті 5 [Закону України](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80) «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року [№ 109](https://zakon.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 Міндовкілля зі зверненнями громадян, об’єктивного та своєчасного їх розгляду згідно з вимогами законодавства України.

2. Цей Порядок визначає механізм організації роботи телефонної «гарячої лінії», прийому, розгляду та надання відповідей на звернення, що надходять на телефонну «гарячу лінію» Міндовкілля.

3. Посадові особи Міндовкілля, які забезпечують роботу телефонної «гарячої лінії» (далі - посадова особа), у своїй діяльності керуються [Конституцією України](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80), Законами України [«Про звернення громадян»](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80), «Про державну службу», Указом Президента України від 07 лютого 2008 року [№ 109](https://zakon.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», [Положенням про Міністерство захисту довкілля та природних ресурсів України](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/32-2015-%D0%BF#n8), затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 25 червня 2020 року № 614, іншими нормативно-правовими актами та цим Порядком.

**ІІ. Порядок роботи гарячої телефонної лінії**

1. Телефонна «гаряча лінія» працює в адміністративній будівлі Міндовкілля за адресою: вул. Митрополита Василя Липківського, 35, м. Київ, тел.: (044) 206 33 02. Час проведення: в робочі дні з 9-00 до 18-00, у п’ятницю - з 9-00 до 16-45 (з перервою на обід з 13-00 до 13-45, за винятком святкових і вихідних днів).

2. Організацію проведення телефонної «гарячої лінії» забезпечує відділ**,** до основних завдань якого покладено забезпечення функціонування гарячої лінії.

**ІІІ. Основні завдання роботи телефонної «гарячої лінії»**

Основними завданнями роботи телефонної «гарячої лінії» лінії є:

надання довідково-консультативної допомоги;

прийняття, реєстрація та облік звернень громадян, що стосуються діяльності Міндовкілля та центральних органів виконавчої влади, діяльність яких спрямовується і координується Кабінетом Міністрів України через Міністра захисту довкілля та природних ресурсів України.

**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 звернення, які не потребують додаткового вивчення, розглядаються безпосередньо шляхом надання консультацій під час проведення телефонної «гарячої лінії».

2. Якщо питання, з якими звернувся громадянин, не належать до компетенції Міндовкілля, 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 Міндовкілля з письмовим зверненням у порядку, визначеному [Законом України](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80) «Про звернення громадян».

4. Стосовно усіх звернень, що надійшли на телефонну «гарячу лінію», які потребують додаткового вивчення і відповідь на які не може бути надано телефоном, заповнюються реєстраційні картки телефонних звернень та реєструються в день їх надходження в системі електронного документообігу, для підготовки відповіді ([додаток](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0535-15#n62)).

5. Заявник при зверненні на телефонну «гарячу лінію» повідомляє:

прізвище, ім’я, по батькові (за наявності);

суть порушеного питання;

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 захисту довкілля та природних ресурсів України чи його заступників звернення передається до відповідного самостійного структурного підрозділу Міндовкілля, для опрацювання зазначених у зверненні питань, та їх вирішення по суті.

8. Анонімні повідомлення не розглядаються.

9. 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](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/348-97-%D0%BF), в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348.

**V. Строки розгляду звернень**

1. Строк розгляду звернення не повинен перевищувати строків визначених законодавством.

2. Звернення, що потребують детальнішого вивчення, розглядаються відповідно до [Закону України](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80) «Про звернення громадян».

**VІ. 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 телефонної «гарячої лінії» Міндовкілля. Мова спілкування - українська.

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.

**Начальник Управління**

**документообігу та звернень**

**громадян Андрій МАХНАКОВ**