

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказом Головного управління

Держпродспоживслужби в Чернівецькій області

12.01.2018 2018 року № 25-09

ПОРЯДОК

роботи «гарячої» телефонної лінії Головного управління Держпродспоживслужби в Чернівецькій області

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 Головного управління Держпродспоживслужби в Чернівецькій області (далі – Головного управління) зі зверненнями громадян, об'єктивного та вчасного їх розгляду згідно з вимогами законодавства України.

2. Порядок визначає організацію роботи «гарячої» телефонної лінії Головного управління Держпродспоживслужби в Чернівецькій області, механізми прийому, реєстрації, оперативного розгляду та надання відповідей на звернення, які надходять на «гарячу» телефонну лінію.

3. Посадові особи Головного управління, які забезпечують роботу «гарячої» телефонної 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», Положенням про Головне управління Держпродспоживслужби в Чернівецькій області, затверджене наказом Держпродспоживслужби України від 21.07.2017 року №583, іншими нормативно-правовими актами та цим Порядком.

4. «Гаряча» телефонна лінія працює в адміністративних будівлях Головного управління за адресами:

1) м. Чернівці, вул. Степана Бандери, 6 (з питань пов'язаних із захистом споживачів у сфері ринкового нагляду; контролю у сфері торгівлі, робіт та послуг; метрологічного нагляду; контролю за реклами, дотриманням антитютюнового законодавства та пробірного контролю) – тел. (0372) 52-72-02

2) м. Чернівці, вул. Сторожинецька, 115 (з питань пов'язаних з безпечністю харчових продуктів та ветеринарної медицини) – тел. (0372) 55-75-81.

3) м. Чернівці, вул. Сторожинецька, 115 (з питань пов'язаних із державним наглядом за дотриманням санітарного законодавства) – тел. (0372) 51-57-20.

4) м. Чернівці, вул. Алма-Атинська, 7 (з питань пов'язаних із фітосанітарною безпеки, карантину рослин, фітосанітарних заходів на кордоні, контролю за обігом засобів захисту рослин, контролю в насінництві та розсадництві) – тел. (0372) 55 – 61 – 62.

5) м. Чернівці, вул. Сторожинецька, 115 (з питань корупційних діянь у структурних підрозділах Головного управління Держпродспоживслужби в Чернівецькій області) – тел. (0372) 51-35-08.

5. Прийом телефонних дзвінків на «гарячу» телефонну лінію проводиться 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 свяtkових і вихідних днів) за номером телефону (0372) 52 – 72 – 02.

6. Функціонування «гарячої» телефонної лінії забезпечують начальники відповідних управлінь за напрямками та повноваженнями.

7. Основними завданнями роботи «гарячої» телефонної лінії є:

надання довідково-консультативної допомоги;

прийняття, реєстрація та облік пропозицій, заяв і скарг громадян, що стосуються діяльності Головного управління та його територіальних органів.

8. Звернення, в яких порушено питання довідкового та консультативного характеру, а також ті, які не потребують додаткового вивчення, розглядаються безпосередньо під час звернення шляхом надання консультацій.

9. Якщо питання, з якими звернувся громадянин, не належать до компетенції Головного управління, 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 номер телефону.

10. У разі якщо факти та обставини, викладені у зверненні, вимагають додаткового вивчення, посадова особа має право рекомендувати звернутися до Головного управління з письмовим зверненням у порядку, визначеному Законом України «Про звернення громадян».

11. Усі звернення громадян, що надійшли на «гарячу» телефонну лінію, реєструються відповідним управлінням за напрямком в день їх надходження у Журналі реєстрації звернень громадян, що надійшли на «гарячу» телефонну лінію Головного управління.

На звернення, що потребує додаткового вивчення і відповідь на яке не може бути надана телефоном, посадовою особою заповнюється картка звернення громадянина на «гарячу» телефонну лінію Головного управління (додаток 1), яка передається до відповідного управління за напрямком.

12. Діловодство за зверненнями громадян, що надійшли на «гарячу» телефонну лінію, ведеться у відповідних управліннях за напрямком.

13. На підставі письмової резолюції начальника Головного управління його першого заступника або заступника картка звернення громадянина на «гарячу» телефонну лінію Головного управління передається до відповідного

структурного підрозділу для розгляду та вирішення по суті.

14. Структурний підрозділ Головного управління готове відповідь заявнику та надсилає за адресою вказаною заявником рекомендованим листом або листом з повідомленням та зберігає другу копію наданої відповіді в структурному підрозділі.

15. Строк розгляду звернення не повинен перевищувати строків, які визначені чинним законодавством.

16. Звернення, що потребують детальнішого вивчення, розглядаються в такому самому порядку, що й письмові звернення, відповідно до Закону України «Про звернення громадян».

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

18. Контроль за вчасним розглядом звернень, що надійшли на «гарячу» телефонну лінію, здійснює відповідний начальник управління або посадова особа яка виконує його обов'язки.

19. Правила етикету та службової поведінки під час телефонної розмови:

посадова особа зобов'язана зняти трубку телефонного апарату не пізніше третього-четвертого дзвінка;

відповідь на телефонний дзвінок починається з привітання, представлення посадової особи та інформування громадянина про те, що телефонний дзвінок надійшов на адресу «гарячої» телефонної лінії Головного управління Держпродспоживслужби в Чернівецькій області;

мовою спілкування є українська чи інша мова, прийнятна для сторін;

уважно вислухати повідомлення, поставити уточнюючі запитання, якщо необхідно з'ясувати більше обставин;

надати консультацію чи роз'яснення під час розмови;

поінформувати громадянина про те, що його звернення зареєстровано;

поінформувати про орієнтовний термін отримання відповіді;

подякувати за телефонний дзвінок.

У разі застосування громадянином ненормативної лексики, образ, а також якщо його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, посадова особа має право припинити спілкування з таким громадянином.