



СЛУЖБА
З ЕКОЛОГІЧНОГО
ТА ТЕХНОЛОГІЧНОГО
НАГЛЯДУ РЕСПУБЛІКИ КРИМ

СЛУЖБА
ПО ЭКОЛОГИЧЕСКОМУ
И ТЕХНОЛОГИЧЕСКОМУ
НАДЗОРУ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

КЪЫРЫМ
ДЖУМХУРИЕТИНИНЪ
ЭКОЛОГИЯ ВЕ ТЕХНОЛОГИЯ
НЕЗАРЕТИ ДАИРЕСИ

П Р И К А З

10.01.2014

№ 3-12

г. Симферополь

Об утверждении Положения о работе с сообщениями, поступающими на телефонную «горячую линию» Службы по экологическому и технологическому надзору Республики Крым

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, статьями 83, 84 Конституции Российской Федерации, Положением о Службе по экологическому и технологическому надзору Республики Крым, утвержденным постановлением Совета министров Республики Крым от 23 июля 2014 г. № 224, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемое Положение о работе с сообщениями, поступающими на телефонную «горячую линию» Службы по экологическому и технологическому надзору Республики Крым.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя начальника службы.

Начальник службы

П. Н. Козлов

Приложение
к приказу Службы по
экологическому и технологическому
надзору Республики Крым
от «10» 01 2022 г. № 3-12

Положение
о работе с сообщениями, поступающими на телефонную «горячую
линию» Службы по экологическому и технологическому надзору
Республики Крым

1. Общие положения

1. Настоящее Положение определяет порядок работы с сообщениями, поступающими на телефонную «горячую линию» Службы по экологическому и технологическому надзору Республики Крым (далее - Крымтехнадзор) от физических или юридических лиц (далее - заявители), последовательность действий должностных лиц, ответственных за прием и обработку сообщений.

2. Работа телефонной «горячей линии» Крымтехнадзора обеспечивается отделом организационной работы, делопроизводства и закупок.

3. Для обеспечения заявителям возможности обратиться в Крымтехнадзор, а также с целью оперативного разрешения озвученных заявителями проблем для работы телефонной «горячей линии» выделяется отдельный телефонный номер.

4. Информация о номере телефона и графике работы телефонной «горячей линии» размещается на официальном сайте Крымтехнадзора веб-портала Правительства Республики Крым.

5. Сообщения, поступившие на телефонную «горячую линию», фиксируются должностными лицами отдела организационной работы, делопроизводства и закупок.

6. Ответственные исполнители Крымтехнадзора принимают исчерпывающие меры для всестороннего, полного, объективного и оперативного рассмотрения сообщений, поступивших на телефонную линию.

2. Принятие и обработка сообщений

1. Принятие сообщений, поступивших на телефонную «горячую линию», осуществляется должностными лицами отдела организационной работы, делопроизводства и закупок (далее - уполномоченное лицо).

2. Обработка поступивших сообщений (анализ, проставление проекта резолюции и сроков рассмотрения, контроль за своевременностью и качеством рассмотрения и мониторинг) обеспечивается уполномоченным лицом

3. Уполномоченное лицо при принятии сообщений предлагает заявителю сообщить:

- информацию о себе (фамилия, имя, отчество; реквизиты юридического лица; контактный телефон, адрес и т.п.);

- максимально детализированную информацию по существу вопросов, которые стали причиной обращения на телефонную линию;

- другую информацию, которая имеет существенное значение для решения поставленного вопроса.

4. Уполномоченное лицо имеет право связаться, в случае необходимости, с заявителем для уточнения информации.

5. Нежелание заявителя представить информацию о себе не является основанием для отказа в принятии его сообщения. Такие сообщения фиксируются как анонимные. Уполномоченное лицо должно разъяснить заявителю информацию о том, что такое сообщение не будет рассмотрено, а информация, указанная в нем, принимается к сведению.

6. При желании заявителя не разглашать свои личные данные при рассмотрении его сообщения уполномоченным лицом предлагается зарегистрировать такое сообщение "КОНФИДЕНЦИАЛЬНО". При этом личные данные заявителя не направляются ответственным исполнителям. Информация о рассмотрении конфиденциальных сообщений передается ответственными исполнителями в отдел организационной работы, делопроизводства и закупок. Уполномоченными лицами, на основании информации, предоставленной ответственными исполнителями, направляются ответы заявителям, которые могут быть озвучены заявителям в телефонном режиме или направлены по почте.

7. При высказывании заявителем желания направить письменное обращение уполномоченное лицо сообщает ему почтовый адрес, электронный адрес Крымтехнадзора.

8. При высказывании заявителем желания обратиться на телефонную «горячую линию» иного исполнительного органа государственной власти Республики Крым уполномоченное лицо сообщает ему соответствующий телефонный номер.

9. В случае если вопросы, затронутые в сообщениях, выходят за рамки компетенции Крымтехнадзора, находятся в компетенции иных органов, а также если решение таких вопросов невозможно без письменного обращения

(или личного приема) заявителя, обратившемуся заявителю в течение 7 (семи) дней со дня регистрации направляется соответствующее письменное разъяснение либо уведомление о перенаправлении сообщения (может быть озвучено в телефонном режиме), а данные сообщения перенаправляются в соответствующие органы.

10. В случае необходимости уполномоченным лицом может быть оказана устная информационно-консультативная помощь заявителю в пределах его компетенции.

11. В случае поступления на телефонную «горячую линию» информации о чрезвычайной или аварийной ситуации уполномоченное лицо незамедлительно передает такую информацию руководству Крымтехнадзора для принятия соответствующих мер реагирования.

12. Каждое поступившее сообщение вносится в журнал регистрации сообщений на телефонную «горячую линию», затем в автоматизированную систему «АСОГ» (далее – система «АСОГ»), вносится информация, содержащая данные о заявителе, суть вопроса, проект резолюции к сообщению, сроки его рассмотрения, ответственных исполнителей и другую информацию, необходимую для разрешения вопроса.

13. Ответственные исполнители, которым адресована контрольная карточка по поступившим сообщениям, обеспечивают всестороннее, полное, объективное и оперативное рассмотрение сообщений и предоставление информации по итогам их рассмотрения.

14. Руководство Крымтехнадзора определяет ответственных должностных лиц за рассмотрение сообщений (далее - ответственные лица).

15. Уполномоченные лица направляют контрольные карточки ответственным лицам с установлением срока рассмотрения сообщений для рассмотрения и принятия мер.

16. Контрольные карточки, оформленные в системе «АСОГ» передаются ответственным лицам для исполнения по «Журналу регистрации обращений граждан».

3. Порядок и сроки рассмотрения сообщений

1. Для решения вопросов, содержащихся в сообщениях, поступивших на телефонную «горячую линию», устанавливаются сроки от 1 до 15 рабочих дней. По резолюции руководства Крымтехнадзора для решения вопросов, поступивших на телефонную «горячую линию», может быть установлен иной срок.

3. Ответственный исполнитель в кратчайшие сроки проводит проверку

фактов, изложенных в сообщениях, принимает исчерпывающие меры по разрешению затронутых в сообщениях вопросов по существу.

4. По результатам рассмотрения сообщения, принятия исчерпывающих мер для разрешения вопроса заявителя и выполнения резолюции руководства Крымтехнадзора ответственный исполнитель готовит и направляет ответ заявителю.

5. В случае если вопрос, указанный в сообщении, не может быть решен исполнителем по существу в установленные сроки по объективным причинам, он письменно информирует об этом руководство Крымтехнадзора в виде докладной записки с указанием причин.

В исключительных случаях срок выполнения резолюции может быть продлен.

6. Ответы заявителям, обратившимся на телефонную «горячую линию», направляются по почте. Ответы, не требующие дополнительных разъяснений, могут быть озвучены заявителю в телефонном режиме, а также, по желанию заявителя, дополнительно направлены по почте.

7. В случае если ответ заявителю был озвучен ответственным исполнителем в телефонном режиме, сообщение снимается с контроля после представления информации об этом уполномоченным лицам в установленный срок.

8. Подготовка и направление ответов заявителям, обратившимся на телефонную «горячую линию», осуществляется в соответствии с резолюцией руководства Крымтехнадзора.

8.1. В случае если сообщения касаются одной сферы, ответы заявителям готовятся и направляются ответственными исполнителями, которые определены основными в резолюции руководства Крымтехнадзора, с учетом информации, представленной другими соисполнителями.

8.2. Ответы ответственных исполнителей направляются за подписью руководства Крымтехнадзора.

8.3. Копия направленного ответа заявителю в сроки, указанные в контрольной карточке, передается ответственными лицами в отдел организационной работы, делопроизводства и закупок на бумажном носителе с подписью руководителей Крымтехнадзора не позднее следующего дня.

9. Уполномоченные лица обеспечивают проведение еженедельного контроля за соблюдением сроков рассмотрения сообщений, поступивших на телефонную «горячую линию», с информированием ответственных исполнителей о наличии нарушений и о приближающихся сроках рассмотрения сообщений.

10. Информация ответственных исполнителей, не содержащая сведений о решении вопросов, затронутых в сообщениях, по существу или предоставленная с нарушением установленного срока, возвращается уполномоченными лицами ответственному исполнителю с одновременным информированием руководства Крымтехнадзора о невыполнении его резолюции, а также с предложением о принятии мер взыскания в отношении виновных лиц.

11. По каждому сообщению, поступившему от заявителя на телефонную «горячую линию», уполномоченным лицом формируется дело.