



АДМИНИСТРАЦИЯ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ
Комитет государственного контроля природопользования и
экологической безопасности Ленинградской области

197342, Санкт-Петербург, ул. Торжковская, д.4, лит.А, тел. 496-21-96, факс: 496-22-14
Зеленая линия: 492-99-30, e-mail: gosecocontrol@lenreg.ru

ПРИКАЗ

от 24 марта 2014 года

№ 1–7–5

**О внесении изменений в приказ от 17 декабря 2009 года №28
«О «Зеленой (горячей)» телефонной линии»**

1. Внести в приказ от 17 декабря 2009 года №28 «О «Зеленой (горячей)» телефонной линии» изменения, изложив приложение в редакции, согласно приложению к настоящему приказу.

2. Мозгович М.В. ознакомить с настоящим приказом под роспись руководителя ЛОГКУ «Леноблэкоконтроль» и сотрудников Комитета.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Председатель комитета

М.Ю. Козьминых

УТВЕРЖДЕНО
приказом председателя
комитета государственного
контроля природопользования
и экологической безопасности
Ленинградской области
от 24 марта 2014 года №1–7–5
(приложение)

ПОЛОЖЕНИЕ

«О «Зеленой (горячей)» телефонной линии» комитета государственного контроля природопользования и экологической безопасности Ленинградской области

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регламентирует порядок организации работы «Зеленой (горячей)» телефонной линии» комитета государственного контроля природопользования и экологической безопасности Ленинградской области: прием, регистрацию и учет поступивших сообщений (далее – «Зеленая линия», Комитет, заявители) по вопросам соблюдения законодательства в сфере природопользования и охраны окружающей среды, в том числе:

- незаконного использования природных ресурсов, нарушения законодательства в сфере природопользования и охраны окружающей среды, правил пожарной безопасности в лесах;

- образования несанкционированных свалок бытовых и промышленных отходов;

- загрязнения водных объектов, подлежащих региональному надзору;

- нарушений установленного режима охраны особо охраняемых природных территорий;

- совершенствования нормативной правовой базы в сфере природопользования и экологической безопасности.

1.2. Информация о функционировании «Зеленой линии», режиме работы, правилах приема сообщений доводится до заинтересованных лиц путем размещения на официальном портале Администрации Ленинградской области в разделе Комитета (www.eco.lenobl.ru).

1.3. Прием, регистрация и учет поступивших сообщений осуществляется бесплатно.

2. Регистрация и учет сообщений, поступивших по «Зеленой линии»

2.1. Сбор и предварительную обработку информации, поступающей на «Зеленую линию», осуществляет отдел информации ЛОГКУ «Леноблэкоконтроль» (далее – отдел), подведомственного Комитету.

2.2. Для учета сообщений, поступивших по «Зеленой линии», в отделе ведется журнал регистрации входящих сообщений, который должен иметь следующие графы:

- порядковый номер сообщения;

- дата поступления сообщения и регистрационный номер;
- фамилия, имя, отчество заявителя (последнее – при наличии) и его координаты для связи при необходимости (почтовый адрес, адрес электронной почты или телефон);
- отметка о необходимости направления ответа заявителю, а также почтовый адрес (адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ (если ответ необходим);
- краткое содержание сообщения с указанием места совершения правонарушения (в случае, когда известны другие данные, то указываются иные сведения (время, способ, и пр.);
- если сообщение передается на рассмотрение в Комитет, то указывается дата отправки сообщения в Комитет;
- в случаях, предусмотренных пунктом 3.8. настоящего Положения, проставляется отметка о том, что заявителю сообщено о передаче на рассмотрение сообщения в Комитет или в ЛОГКУ «Леноблэкоконтроль»;
- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) и подпись оператора «Зеленой линии», принявшего сообщение.

3. Организация работы «Зеленой линии»

3.1. Прием сообщений по «Зеленой линии» осуществляется работником Отдела (далее - оператор) по рабочим дням с понедельника по четверг с 9.00 до 17.00, пятница и предпраздничные дни с 9.00 до 16.00, обед с 12.00 до 13.00.

3.2. При ответе на телефонные звонки, поступающие по «Зеленой линии», оператор, сняв трубку, должен поздороваться, подтвердить соединение с «Зеленой линией» Комитета и представиться - назвать свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), занимаемую должность, предложить гражданину представиться и изложить суть вопроса.

3.3. В случае поступления угроз жизни, здоровью, имуществу должностных лиц Комитета, ЛОГКУ «Леноблэкоконтроль», а также членов их семей, граждан корректно уведомляется о фиксации данного факта для последующего направления в правоохранительные органы для проведения следственных действий в отношении заявителя и о прекращении дальнейшего общения с данным гражданином.

3.4. Оператор при общении с заявителями должен корректно и внимательно выслушать заявителя.

Оператор должен не допускать передачи сведений конфиденциального характера, личных данных, ставших ему известным в связи с исполнением должностных обязанностей.

3.5. Оператор не вправе вести разговор с заявителями, выходящий за рамки стандартных процедур, а при необходимости уточнения сути сообщения - обязан задавать вопросы по существу.

3.6. Оператор в процессе рассмотрения сообщения принимает все необходимые меры для дачи полного, четкого и ясного оперативного ответа на поставленные вопросы.

3.7. Если оператор не может ответить на вопрос, содержащийся в сообщении, самостоятельно, а также в целях установления обоснованности доводов заявителя и

принятия мер по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, то оператор предлагает ему обратиться письменно в Комитет либо прийти на личный прием к должностным лицам Комитета.

3.8. В случае если оператору поступает сообщение о нарушениях законодательства в области федерального государственного лесного надзора (лесной охраны) на землях лесного фонда и/или федерального государственного пожарного надзора в лесах на землях лесного фонда, требующее оперативной проверки, то оператор информирует позвонившего о направлении сообщения на рассмотрение в отдел лесного надзора и пожарного надзора в лесах ЛОГКУ «Леноблэкоконтроль».

Во всех остальных случаях сообщений о нарушениях законодательства в сфере природопользования и охраны окружающей среды, требующих оперативной проверки, оператор информирует позвонившего о направлении сообщения на рассмотрение по подведомственности в Комитет.

3.9. Если сообщение содержит сведения о наличии события правонарушения, аналогичные ранее поступившему сообщению от другого лица и принятого к рассмотрению, оператор обязан проинформировать об этом заявителя.

3.10. Если в сообщении содержатся вопросы, не относящиеся к компетенции Комитета или ЛОГКУ «Леноблэкоконтроль», то оператор должен предложить заявителю обратиться в соответствующие органы исполнительной власти Ленинградской области или территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, указав их наименования и номера контактных телефонов.

3.11. Работники отдела, отвечающие за работу «Зеленой линии», каждый рабочий день:

- регистрируют сообщения в журнале;
- составляют справку о сообщениях;
- осуществляют распечатку сообщений, на которые оператором не дан ответ и направляют их на рассмотрение в Комитет в день их поступления.

4. Анализ и обобщение работы с сообщениями, поступивших по «Зеленой линии»

4.1. Работа с сообщениями, поступившими по «Зеленой линии», подлежит обязательному анализу.

4.2. Отделом подготавливается справка по итогам работы с сообщениями, поступившими по «Зеленой линии» за квартал, полугодие и отчетный год (нарастающим итогом), копия которой представляется в течение 2 (двух) рабочих дней после окончания отчетного периода начальникам департаментов Комитета.

4.3. Начальники департаментов, в течение 5 рабочих дней с момента поступления справки, проводят анализ работы «Зеленой линии». При анализе внимание уделяется количеству сообщений по видам государственного экологического надзора.

4.4. Результаты анализа и предложения по совершенствованию работы докладываются председателю Комитета и рассматриваются на оперативных совещаниях Комитета.