

УКРАЇНА

МАЛИНСЬКА МІСЬКА РАДА

ЖИТОМИРСЬКОЇ ОБЛАСТІ

**ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ**

**Р І Ш Е Н Н Я**

від 15.12.2021 №347

Про затвердження Порядку опрацювання усних та електронних звернень громадян, які надходять на телефон «гарячої лінії» та електронні сервіси виконавчого комітету Малинської міської ради

Відповідно до Закону України **«**Про місцеве самоврядування в Україні**»**, Закону України «Про звернення громадян» , Указу Президента України від 7 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», з метою забезпечення реалізації конституційного права громадян на звернення, оперативного реагування на звернення громадян з питань діяльності органів місцевого самоврядування, надання необхідної інформації з питань діяльності виконавчого комітету Малинської міської ради та підвищення ефективності роботи виконавчий комітет вирішив:

1. Затвердити Порядок опрацювання усних та електронних звернень громадян , які надходять на телефон “гарячої лінії“ та електронні сервіси виконавчого комітету Малинської міської ради, згідно з додатком.

2. Посадовим особам виконавчого комітету міської ради забезпечити дотримання Порядку опрацювання усних та електронних звернень громадян , які надходять на телефон “гарячої лінії“ та електронні сервіси виконавчого комітету Малинської міської ради.

3. Вважати рішення виконавчого комітету від 20.01.2021 №31 «Про організацію особистого прийому громадян, проведення телефонної «гарячої лінії» та «прямого телефонного зв'язку» із населенням Малинської міської територіальної громади» таким, що втратило чинність.

4. Контроль за виконанням рішення покласти на керуючу справами виконавчого комітету міської ради Ірину КОПИЛО.

Міський голова Олександр СИТАЙЛО

Ірина КОПИЛО

Михайло ПАРФІНЕНКО

Наталія КУРСА

Додаток

до рішення виконавчого комітету міської ради

від 15.12.2021 №347

**Порядок**

**опрацювання усних та електронних звернень громадян, які надходять на телефон «гарячої лінії» та електронні сервіси виконавчого комітету Малинської міської ради**

**І. Загальні положення**

1. Порядок опрацювання усних та електронних звернень громадян, які надходять на телефон «гарячої лінії» та електронні сервіси виконавчого комітету Малинської міської ради ( далі- Порядок) розроблено відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 7 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», з метою забезпечення реалізації конституційного права громадян на звернення, оперативного реагування на звернення громадян з питань діяльності органів місцевого самоврядування, надання необхідної інформації з питань діяльності виконавчого комітету Малинської міської ради та підвищення ефективності роботи.

2.Цим Порядком визначено механізм взаємодії виконавчого комітету міської ради, підприємств, установ та організацій, які діють на території територіальної громади з метою забезпечення оперативного розгляду звернень громадян, підприємств, установ та організацій, суб’єктів підприємницької діяльності (надалі – заявники), які надходять на телефон «гарячої лінії» та електронні сервіси.

3.Секретар керівника та посадові особи виконавчого комітету міської ради, які забезпечують роботу із зверненнями громадян, що надійшли на телефон «гарячої лінії» та електронні сервіси, у своїй діяльності керуються Конституцією України, законами України «Про звернення громадян», «Про службу в органах місцевого самоврядування», Указом Президента України від 7 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», Регламентом виконавчого комітету міської ради 8-го скликання, іншими нормативно- правовими актами та цим Порядком.

1. **Основні завдання роботи із зверненнями, що надійшли на телефон «гарячої лінії» та електронні сервіси**

Основними завданнями є:

1.1 Надання довідково-консультативної допомоги громадянам, які звертаються в телефонному режимі та засобами електронних сервісів з питань діяльності виконавчого комітету Малинської міської ради.

1.2. Прийняття та реєстрація пропозицій, заяв (скарг) громадян стосовно діяльності виконавчого комітету Малинської міської ради.

1. **Організація роботи із зверненнями, що надійшли на телефон «гарячої лінії» та електронні сервіси**

1.Телефонна «гаряча лінія» та електронні сервіси працюють щоденно (за винятком святкових і вихідних днів) з понеділка по четвер - з 08:00 до 17:00, у п’ятницю - з 08:00 до 16:00 (обідня перерва - з 13:00 до 14:00). Приймання дзвінків здійснюється за номером телефона - 0800300380. Електронні звернення приймаються на електронну пошту [mradazv@ukr.net](mailto:mradazv@ukr.net) та надходять через офіційний сайт https://malyn-rada.gov.ua/.

2.Роботу із зверненнями , що надходять на телефон «гарячої лінії» та електронні сервіси у виконавчому комітеті Малинської міської ради забезпечують секретар керівника та посадова особа відділу документообігу, звернень громадян та контролю виконавчого комітету міської ради відповідно до посадової інструкцій.

**VI. Порядок приймання та розгляду звернень,  
що надійшли на телефон «гарячої лінії» та електронні сервіси**

1. Відомості про звернення, що надійшли на телефон «гарячої лінії», заносяться до відповідного журналу (додаток 1 до Порядку).

2.Відомості про звернення, що надійшли через електронні сервіси заносяться до відповідного журналу (додаток 2 до Порядку).

3.Заявник при зверненні на телефон «гарячої лінії» повідомляє секретарю керівника таку інформацію:

3.1прізвище, ім’я та по батькові (якщо є уповноваженою особою (представником) - відповідні дані особи, в інтересах якої діє);

3.2поштову адресу та (або) адресу електронної пошти, на яку має бути надіслана відповідь на звернення, контактний номер телефону;

3.3суть порушеного питання, пропозиції, заяви (скарги), яка зазначається стисло, лаконічно, без дублювання інформації та зайвої деталізації.

4.Оброблення персональних даних громадян, звернення яких надійшли на телефон «гарячої лінії» та електронні сервіси, здійснюється відповідно до Закону України «Про захист персональних даних».

5.У разі, якщо заявник, який подає звернення, не бажає вказувати прізвище, ім’я, по батькові та адресу, секретар керівника попереджає про неможливість реєстрації звернення та розгляду по суті.

6.Реєстрації не підлягають повторні звернення одного і того ж заявника з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті або терміни його розгляду ще не закінчились.

7.Секретар керівника повинен поставити уточнюючі запитання до звернення у разі необхідності більш повного з’ясування відповідних обставин.

8.Звернення громадян, в яких порушуються питання довідкового чи консультативного характеру, та такі, що не потребують додаткового вивчення, можуть розглядатися безпосередньо під час телефонної розмови або під час спілкування через електронні сервіси.

9.Звернення громадян, в яких порушуються питання, що потребують детального вивчення та опрацювання, оформляються секретарем керівника за відповідною формою (додаток 3 до Порядку) та передаються до відділу документообігу, звернень громадян та контролю для реєстрації. Подальший розгляд цих звернень здійснюється у порядку, що передбачений для розгляду письмових звернень, відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян».

10. Відділ документообігу, звернень громадян та контролю виконавчого комітету міської ради аналізує і узагальнює дані про надходження звернень на телефон «гарячої лінії», через електронні сервіси та щомісячно оприлюднює інформацію на Єдиному державному веб-порталі відкритих даних, щокварталу інформує про результати реагування на звернення керівництво виконавчого комітету міської ради .

11.Якщо розгляд та вирішення порушеного у зверненні питання не належить до повноважень виконавчого комітету Малинської міської ради, секретар керівника за можливості роз’яснює громадянину, до якого з державних органів влади , органів місцевого самоврядування, установ чи організацій доцільно звернутися.

12.Секретар керівника спілкується із заявниками державною мовою, ввічливо інформує заявника наприкінці розмови про те, що його звернення зареєстровано.

13.У разі вживання громадянином ненормативної лексики, образ, а також якщо звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, секретар керівника має право повідомити громадянина про неприпустимість таких висловлювань та припинити спілкування з ним.

Керуюча справами виконавчого комітету Ірина КОПИЛО

Додаток 1

до Порядку

Журнал реєстрації звернень громадян на телефон «гарячої лінії» виконавчого комітету Малинської міської ради

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  з/п | Дата надходження | ПІБ  заявника | Контактна інформація | Короткий зміст звернення | Індекс | Кому доручено  розгляд | Результат опрацювання (заповнюється одна з колонок) | |
|  |  |  |  |  |  |  | Під час телефонної розмови | Надано письмову відповідь |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Додаток 2

до Порядку

Журнал реєстрації звернень громадян на електронні сервіси виконавчого комітету Малинської міської ради

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  з/п | Дата надходження | Дані  заявника | Короткий зміст | Індекс | Кому доручено розгляд | Результат  розгляду |
|  |  |  |  |  |  |  |

Додаток 3

до Порядку

**КАРТКА №**

прізвище, ім'я керівника

Питання:

пільгова категорія

дата звернення соціальний стан

Заявник

Адреса, телефон

район

Відповідальна установа \_\_\_\_\_

Місце роботи, посада



