ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови районної у місті ради
від 19 травня 2014 року № 80-р

ПОЛОЖЕННЯ
про організацію роботи зі зверненнями громадян, що надходять на "пряму телефонну лінію" голови районної у місті ради, та електронними зверненнями у виконкомі районної у місті ради

1. *Загальні положення*

1.1. Організація розгляду звернень, що надходять на "пряму телефонну лінію" голови районної у місті ради та електронних звернень, що надходять через офіційний веб-сайт виконкому районної у місті ради на ім'я голови районної у місті ради, заступника голови районної у місті ради, заступників голови районної у місті ради з питань діяльності виконавчих органів ради та керуючої справами виконкому районної у місті ради, покладається на загальний відділ виконкому районної у місті ради та головного спеціаліста з інформаційних технологій.

1.2. Організація розгляду електронних звернень, що надходять через офіційний веб-сайт виконкому районної у місті ради на адресу керівників структурних підрозділів та інших спеціалістів виконкому районної у місті ради покладається на їх керівників.

1.3. Організація розгляду звернень у виконкомі районної у місті ради здійснюється згідно з вимогами статті 40 Конституції України, Указу Президента України від 07 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", відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 "Про затвердження 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, в засобах масової інформації" та Регламенту виконавчого комітету районної у місті ради.

2. Організація роботи зі зверненнями громадян, що надходять на "пряму телефонну лінію" голови районної у місті ради

2.1. Звернення громадян, що надходять на "пряму телефонну лінію" голови районної у місті ради, розглядаються в оперативному режимі.

Працівником загального відділу оформлюється реєстраційна картка, до якої, зі слів заявника, заносяться відомості про нього: прізвище, ім'я, по батькові, адреса чи місце роботи, категорія (соціальний стан), короткий зміст

питання, з яким він звертається. Відомості про заявника вносяться до реєстру звернень за допомогою відповідного програмного забезпечення.

2.2. Реєстраційна картка “прямої телефонної лінії” голови районної у місті ради передається на розгляд голові районної у місті ради, а в разі його відсутності – посадовій особі, яка виконує його обов’язки, та керівникам структурних підрозділів або іншим спеціалістам відповідно до наданого доручення.

2.3. Структурні підрозділи або інші спеціалісти виконкому районної у місті ради, до яких надійшло на розгляд звернення з питань, що не належать до їх компетенції, протягом п’яти днів перенаправляють звернення за належністю, про що повідомляють заявника.

2.4. Звернення громадян, що надходять на “пряму телефонну лінію” голови районної у місті ради розглядаються й вирішуються в терміни, визначені Законом України “Про звернення громадян”.

2.5. Виконавець складає відповідь заявнику, яка з карткою якості або з документом, що підтверджує зворотній зв’язок із заявником, повертається до загального відділу. Відповідь заявнику надсилається виконавцем, якого зазначено першим в резолюції голови районної у місті ради.

2.6. Контроль за якістю розгляду звернень та достовірністю наданої виконавцями інформації про вжиті заходи щодо вирішення порушених у зверненнях питань здійснюється працівниками загального відділу шляхом проведення телефонних опитувань заявників або перевірок з виїздом на місце.

3. Організація роботи з електронними зверненнями громадян

3.1. Отримання електронних звернень громадян, що надходять через офіційний веб-сайт виконкому районної у місті ради на ім’я голови районної у місті ради, заступника голови районної у місті ради, заступників голови районної у місті ради з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючої справами виконкому районної у місті ради, здійснює головний спеціаліст з інформаційних технологій, та у друкованому вигляді передає до загального відділу.

3.2. Працівник загального відділу реєструє електронні звернення шляхом внесення даних до реєстру звернень за допомогою відповідного програмного забезпечення, передає на розгляд керівництву виконкому районної у місті ради та виконавцям згідно з наданими дорученнями.

3.3. Електронні звернення громадян розглядаються й вирішуються в термін не більше 15 днів від дня їх надходження, якщо в резолюції не встановлено інший термін.

3.4. Керівники структурних підрозділів або інші спеціалісти виконкому районної у місті ради забезпечують об’єктивний і вчасний розгляд звернень.

3.5. Відповідь заявнику у двох примірниках складає виконавець, який в резолюції керівництва виконкому районної у місті ради зазначений першим. Один примірник відповіді передається до загального відділу, другий —

головному спеціалісту з інформаційних технологій у друкованому та електронному вигляді на електронну адресу (inform@srvk.gov.ua). Головний спеціаліст з інформаційних технологій направляє заявнику електронну версію відповіді.

3.6. У разі надходження звернень громадян на електронну адресу виконкому районної у місті ради (srvk@srvk.gov.ua), працівник загального відділу пересилає звернення заявнику без розгляду з наданням роз'яснень щодо порядку подання електронного звернення через офіційний веб-сайт виконкому районної у місті ради.

3.7. Звернення, що надходять через офіційний веб-сайт виконкому районної у місті ради на адресу структурних підрозділів та інших спеціалістів виконкому районної у місті ради, реєструються відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 "Про затвердження 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, в засобах масової інформації". Примірник відповіді передається головному спеціалісту з інформаційних технологій у друкованому та електронному вигляді на електронну адресу (inform@srvk.gov.ua). Головний спеціаліст з інформаційних технологій направляє заявнику електронну версію відповіді.

3.8. Відповідальність за несвоєчасний розгляд звернень та підготовку відповіді не по суті несуть безпосередньо виконавці.

Керуюча справами виконкому
районної у місті ради О. Дуванова