

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

*Розпорядження голови районної  
у місті ради  
від 09 лютого 2018 року № 49-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 телефонних 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 електронну адресу виконкому (srvk@srvk.gov.ua) 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 керуючого справами виконкому районної у місті ради, покладається на загальний відділ виконкому районної у місті ради.

1.2 Відповідальність за своєчасний розгляд звернень та підготовку відповіді несуть безпосередньо виконавці.

### ***2. Організація роботи з телефонними 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 порушеного питання. Відомості про заявника вносяться до реєстру звернень за допомогою програмного забезпечення.

2.2. Реєстраційна картка передається на розгляд голові районної у місті ради, у разі його відсутності – посадовій особі, яка виконує його обов'язки, та керівникам структурних підрозділів відповідно до наданих доручень.

2.3. Структурні підрозділи виконкому районної у місті ради, до яких надійшло на розгляд звернення з питань, що не належать до їх компетенції, протягом п'яти робочих 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 в двох примірниках за підписом голови районної у місті ради, а у разі відсутності голови, посадової особи, яка виконує його обов'язки, з обов'язковим підтвердженням зворотнього зв'язку з заявником.

Відповідь заявнику надсилається виконавцем, якого зазначено першим у 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, керуючого справами виконкому районної у місті ради, керівників структурних підрозділів, здійснює спеціаліст відділу інформатизації та у друкованому вигляді передає до загального відділу.

3. 2. У разі надходження звернень громадян на електронну адресу виконкому районної у місті ради ([srvk@srvk.gov.ua](mailto:srvk@srvk.gov.ua)), спеціаліст загального відділу, відповідальний за роботу з електронною поштою, роздруковує звернення та передає на реєстрацію.

3. 3. Спеціаліст загального відділу реєструє електронні звернення шляхом внесення даних до електронного реєстру звернень, передає на розгляд керівництву виконкому районної у місті ради та виконавцям згідно з наданими дорученнями.

Якщо в резолюції зазначено декілька виконавців, загальним відділом кожному виконавцеві виготовляється копія.

3. 4. Звернення, які надходять на адресу офіційного веб-сайту виконкому районної у місті ради та офіційну електронну адресу виконкому й відповідають вимогам статті 5 Закону України «Про звернення громадян», реєструються та розглядаються, як письмове звернення у терміни, визначені статтею 20 зазначеного закону.

3. 5. Відповідь заявнику за підписом голови районної у місті ради, а у разі його відсутності посадової особи, яка виконує його обов'язки, у двох примірниках складає виконавець, якого в резолюції керівництва виконкому зазначено першим.

3. 6. Відповідь заявнику на електронне звернення, яке надійшло на електронну адресу ([srvk@srvk.gov.ua](mailto:srvk@srvk.gov.ua)), готується виконавцем за підписом голови районної у місті ради в одному примірнику та направляється заявникові спеціалістом загального відділу, а у разі надходження звернення через офіційний веб-сайт виконкому, - готується виконавцем за підписом голови

районної у місті ради в одному примірнику та направляється спеціалісту відділу інформатизації в друкованому та електронному вигляді на електронну адресу [inform@srvk.gov.ua](mailto:inform@srvk.gov.ua).

Спеціаліст відділу інформатизації направляє відповідь заявнику в електронному вигляді за допомогою офіційного веб-сайту виконкому районної у місті ради.

Керуюча справами виконкому  
районної у місті ради

О. Дуванова