

Про заходи щодо забезпечення конституційного права громадян на звернення до керівників органів місцевого самоврядування під час дії карантинних обмежень

Керуючись постановою Кабінету Міністрів України від 09 грудня 2020 року № 1236 «Про встановлення карантину та запровадження обмежувальних протиепідемічних заходів з метою запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2» (зі змінами), розпорядженням голови обласної державної адміністрації від 17.03.2020 №116 «Про організацію роботи органів виконавчої влади та місцевого самоврядування Запорізької області в умовах карантину, викликаного поширенням коронавірусу COVID-19» та з метою мінімізації ризиків поширення на території м.Запоріжжя коронавірусу COVID-19 на період дії карантину, установленого Кабінетом Міністрів України:

1. Запровадити проведення особистих прийомів керівниками виконавчих органів міської ради шляхом «гарячих телефонних ліній» спілкування з громадянами на базі міського «Контакт Центру 1580».

2. Відділу по роботі із зверненнями громадян виконкому ради:

2.1. Разом з комунальним підприємством «Центр управління інформаційними технологіями» забезпечити виконання п.1 цього розпорядження у міській раді.

2.2. Щомісячно до 25 числа складати та затверджувати графік проведення «гарячих телефонних ліній».

3. Затвердити Положення про «гарячі телефонні лінії» спілкування з громадянами міського голови, секретаря міської ради, заступників міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючого справами виконкому ради та керівників виконавчих органів міської ради.

4. Керівникам виконавчих органів міської ради разом з управлінням внутрішньої політики міської ради та комунальним підприємством «Центр управління інформаційними технологіями» опрацювати проведення тематичних «гарячих телефонних ліній» спілкування з громадянами на базі міського «Контакт Центру 1580».

5. Контроль за виконанням розпорядження покласти на керуючого справами виконкому ради Омеляновича Р.А.

Міський голова

В.В.Буряк

ПОЛОЖЕННЯ

про «гарячі телефонні лінії» спілкування з громадянами міського голови, секретаря міської ради, заступників міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючого справами виконкому ради та керівників виконавчих органів міської ради

1. Це Положення розроблено відповідно до Постанови Кабінету міністрів України від 09 грудня 2020 року № 1236 «Про встановлення карантину та запровадження обмежувальних протиепідемічних заходів з метою запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2» (зі змінами), розпорядження голови обласної державної адміністрації від 17.03.2020 № 116 «Про організацію роботи органів виконавчої влади та місцевого самоврядування Запорізької області в умовах карантину, викликаного поширенням коронавірусу COVID-19», ст. 40 Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», 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» задля мінімізації ризиків поширення на території м. Запоріжжя коронавірусу COVID-19 на період дії карантину, установленого Кабінетом міністрів України з метою об'єктивного і вчасного розгляду звернень громадян згідно з вимогами чинного законодавства України.

2. Основним завданням «гарячих телефонних ліній» є проведення особистих прийомів міського голови, секретаря міської ради, заступників міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючого справами виконкому ради та керівників виконавчих органів міської ради задля забезпечення належного розгляду звернень громадян під час карантину.

3. Організацію проведення «гарячих телефонних ліній» забезпечує відділ по роботі зі зверненнями громадян виконкому ради разом з комунальним підприємством «Центр управління інформаційними технологіями».

4. Щомісячно до 25 числа відділ по роботі зі зверненнями громадян виконкому ради складає графік проведення «гарячих телефонних ліній» спілкування з громадянами міського голови, секретаря міської ради, заступників міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючого справами виконкому ради та керівників виконавчих органів міської ради, який затверджується керуючим справами виконкому ради.

У разі необхідності керівники виконавчих органів міської ради разом з управлінням внутрішньої політики міської ради та комунальним підприємством «Центр управління інформаційними технологіями» опрацьовують проведення тематичних «гарячих телефонних ліній». Про результати опрацювань подається

відповідна інформація до відділу по роботі зі зверненнями громадян виконкому ради для внесення її у графік проведення «гарячих телефонних ліній» спілкування з громадянами міського голови, секретаря міської ради, заступників міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючого справами виконкому ради та керівників виконавчих органів міської ради.

Інформація про проведення «гарячих телефонних ліній» доводиться до відома мешканців міста шляхом оголошення в місцевих засобах масової інформації та на офіційному сайті міської ради.

5. Проведення «гарячих телефонних ліній» здійснюється в адміністративній будівлі комунального підприємства «Центр управління інформаційними технологіями за адресою: 69065, м. Запоріжжя, Запорізька обл., пров. Яворний, буд. 8А, за номерами телефонів, які визначені у графіку проведення «гарячих телефонних ліній».

6. Телефонні звернення громадян приймаються в порядку черги відповідно до часу надходження.

7. Під час надходження телефонного звернення на «гарячу телефонну лінію» оператор з'ясовує ПІБ особи, яка звернулася, її домашню адресу, контактний телефон для зв'язку, суть порушеного питання та фіксує в єдиній автоматизованій електронній системі «1580» з поміткою «Гаряча телефонна лінія».

8. Під час «гарячої телефонної лінії» міський голова (секретар міської ради, заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючий справами виконкому ради або керівник виконавчого органу міської ради) надає відповідь заявнику в телефонному режимі.

За необхідності додаткового опрацювання порушеного питання керівник надає відповідні доручення структурним підрозділам міської ради. В такому разі заявнику надається письмова відповідь.

9. По закінченню «гарячої телефонної лінії» спеціалістом формується перелік звернень громадян у форматі «excel» та для подальшої реєстрації, опрацювання та контролю передається на електронну адресу відділу по роботі зі зверненнями громадян виконкому ради: zvern@zp.gov.ua.

Усі звернення громадян, що надійшли на «гарячу телефонну лінію», реєструються у відділі по роботі зі зверненнями громадян в електронній базі «Звернення громадян» - «Особистий прийом» з поміткою «Гаряча телефонна лінія» та опрацьовуються згідно з Законом України «Про звернення громадян».

10. Громадянам, які залишились в телефонній черзі в зв'язку з закінченням часу проведення «гарячої телефонної лінії», надаються роз'яснення щодо можливості взяти участь в наступній «гарячій телефонній лінії».

За бажанням громадянина його звернення може бути зареєстроване та опрацьоване відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян» як усне звернення.

11. Не реєструються та не опрацьовуються звернення, що містять заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі тощо, а у разі, коли заявник при зверненні в телефонному режимі застосовує ненормативну лексику, вдається до образ, лайки, приниження – здійснюється припинення спілкування з

заявником та блокування приймання від нього звернень за допомогою технічних засобів.

Начальник відділу
по роботі зі зверненнями
громадян виконкому ради

Н.О. Авраменко

Керуючий справами
виконкому ради

Р.А. Омелянович