



УКРАЇНА
НОВОКАХОВСЬКА МІСЬКА ВІЙСЬКОВА АДМІНІСТРАЦІЯ
КАХОВСЬКОГО РАЙОНУ ХЕРСОНСЬКОЇ ОБЛАСТІ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ
НАЧАЛЬНИКА МІСЬКОЇ ВІЙСЬКОВОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ

31. 07.2023

м. Нова Каховка

№ 293-од

Про впровадження експериментального проєкту
Єдиного вікна по роботі
з розгляду запитів та звернень
(заяв, скарг, пропозицій) громадян
до Новокаховської міської військової адміністрації

З метою підвищення ефективності роботи із зверненнями громадян у Новокаховській міській військовій адміністрації та реалізації експериментального проєкту створення Єдиного вікна по роботі з розгляду запитів та звернень (заяв, скарг, пропозицій) громадян до Новокаховської міської військової адміністрації (далі - експериментальний проєкт), відповідно до Указу Президента України від 24 лютого 2022 року № 64/2022 «Про введення воєнного стану в Україні» (зі змінами), Указом Президента України від 19 грудня 2022 року № 867/2022 «Про утворення військової адміністрації», постановою Верховної Ради України від 06 лютого 2023 року №2898-ІХ «Про здійснення начальниками військових адміністрацій населених пунктів у Каховському та Херсонському районах Херсонської області повноважень, передбачених частиною другою статті 10 Закону України "Про правовий режим воєнного стану", Законом України «Про звернення громадян», Указом Президента № 109/2008 від 07.02.2008 р. «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», Постановою КМУ від 27 листопада 2019 р № 976 «Деякі питання Єдиної системи опрацювання звернень», Постановою КМУ від 27 листопада 2019 р. № 972 Про реалізацію експериментального проєкту із створення “єдиного входу” опрацювання звернень громадян та запитів на публічну інформацію:

1. Затвердити Положення про впровадження експериментального проєкту Єдиного вікна по роботі із запитами, зверненнями (скаргами, пропозиціями) громадян до Новокаховської міської військової адміністрації

2. Визначити, що учасниками експериментального проекту є управління та відділи, структурні підрозділи Новокаховської міської військової адміністрації та міської ради, комунальні підприємства та установи, які належать до сфери управління Новокаховської міської адміністрації ;

3. Контроль за виконанням цього розпорядження залишаю за собою.

Начальник міської
військової адміністрації



Валерій БРУСЕНСЬКИЙ

ЗАТВЕРДЖЕНО

розпорядження начальника
міської військової адміністрації
від 31.07.2023 №293-од

Положення

про впровадження експериментального проєкту Єдиного вікна по роботі з розгляду запитів та звернень (заяв, скарг, пропозицій) громадян до Новокаховської міської військової адміністрації

I. Загальні положення

1. Це Положення визначає порядок функціонування експериментального проєкту Єдине вікно по роботі з розгляду запитів та звернень (заяв, скарг, пропозицій) громадян (далі – Єдине вікно).

Єдине вікно складається із суб'єктів (учасників), які за допомогою засобів телекомунікації виконують належне реагування на запити та звернення громадян.

2. До суб'єктів (учасників) експериментального проєкту Єдиного вікна належать управління та відділи, структурні підрозділи, комунальні установи та організації Новокаховської міської військової адміністрації та міської ради (далі - Виконавці).

3. Посадові особи міської військової адміністрації, які забезпечують роботу і функціонування Єдиного вікна по роботі із запитами та зверненнями громадян, у своїй діяльності керуються Конституцією України, Законами України, Законом України «Про звернення громадян», Указом Президента № 109/2008 від 07.02.2008 р. «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», та іншими нормативно-правовими актами, в тому числі цим Порядком.

4. Терміни, що вживаються у цьому Положенні, мають таке значення:

1) Заявник - громадянин, що звернувся до Новокаховської міської військової адміністрації;

2) Відповідальна особа – посадова особа відділу по роботі зі зверненням громадян Новокаховської міської військової адміністрації, яка приймає запити, звернення (скарги, пропозиції).

3) Запит – запит на отримання інформації, що має на меті надання інформації консультативного та роз'яснювального характеру.

4) Звернення – викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги, що надійшли від Заявника до суб'єктів Єдиного вікна за допомогою засобів телекомунікації;

5) Програмно-технічний комплекс Єдиного вікна - сукупність програмно-технічних засобів, що складається з апаратних і програмних елементів, які забезпечують функціонування Єдиної системи та базується на функціонуванні основної програми «DC helpdesk»;

б) Користувачі програмно-технічного комплексу Єдиного вікна - суб'єкти Єдиного вікна, органи, підприємства, установи та організації, яким надано індивідуальний доступ до Єдиної електронної бази даних звернень.

5.Єдине вікно по роботі з запитами та зверненнями громадян містить:

-Гарячу лінію;

- Чат бот;

- Електронні поштові адреси, інформацію про які висвітлено на офіційному сайті pk.gov.ua;

- інші будь-які способи надходження запитів від громадян;

6. Відповідальна посадова особа приймає запити та звернення на номери телефонів «гарячої лінії»: 0800 33 51 80, 098 830 03 56, 066 728 79 48. Прийом дзвінків на «гарячу лінію» проводиться з понеділка по п'ятницю (крім вихідних і святкових днів) у робочий час з 9:00 до 18:00.

Відповідальна особа приймає також запити або звернення громадян отримані різними способами зазначеними у розділі I п.5.

7. Відділ по роботі зі зверненнями громадян готує щомісячно аналітичну довідку про роботу суб'єктів експериментального проєкту Єдине вікно.

8. Усі вхідні запити підлягають реєстрації у програмно-технічному комплексі Єдиного вікна.

9. Основною метою функціонування Єдиного вікна є:

1) сприяння удосконаленню роботи органів влади на території міської територіальної громади із зверненнями та запитами громадян;

2) забезпечення оперативного реагування на суспільно важливі проблеми, які порушуються у зверненнях та запитах;

3) вивчення громадської думки щодо основних напрямів діяльності органів влади;

4)сприяння підвищенню ефективності державного управління, якості підготовки та прийняття рішень щодо розв'язання суспільно важливих проблем з урахуванням думки громадськості.

10. Основними завданнями роботи Єдиної вікна є:

1) прийняття звернень і запитів громадян;

2) реєстрація та попередній розгляд звернень та запитів громадян;

3) передача звернень і запитів Виконавцю відповідно до компетенції для розгляду та вирішення по суті порушених питань;

4) проведення аналізу результатів розгляду звернень органами влади відповідно до їх компетенції;

5) проведення моніторингу та аналізу громадської думки.

11.Користувачі програмно-технічного комплексу Єдиного вікна використовують Єдину електронну базу даних фіксації запитів та звернень, що знаходиться у програмі «DC helpdesk» та користуються програмою «Binotel» для проведення усної реєстрації запитів та звернень громадян.

II. Порядок прийому, реєстрації та розгляду звернень, що надходять до Єдиного вікна по роботі з запитами та зверненнями громадян

1. Відомості щодо запитів Заявників, які надійшли на гарячу лінію, чат-бот, пошту або запити які отримані будь-яким іншим шляхом, вносяться відповідальними посадовими особами до програмно-технічного комплексу Єдиного вікна.

2. На запит та звернення створюється електронна реєстраційна картка. У реєстраційній картці запиту зазначається: прізвище, власне ім'я та по батькові Заявника - фізичної особи, номер контактного телефону, місце проживання або місцезнаходження, електронна та поштова адреси (відомості про інші засоби зв'язку), суть порушеного питання з фіксацією дати створення та подання запиту. Також за згодою Заявника можуть зазначатися інші відомості, включаючи вік, стать тощо. Кожному запиту та зверненню надається індивідуальний номер у програмно-технічному комплексі.

3. Запит приймається та реєструється у строки до 2-х днів та передається на виконання до профільних виконавців.

4. Запити, в яких порушено питання довідкового характеру, розглядаються безпосередньо Виконавцями під час подальшого спілкування з Заявником шляхом надання консультацій. Запити, що не потребують додаткового вивчення виконуються і надаються співробітниками відділу роботи зі звернення громадян за наявності інформації, яку необхідно надати Заявнику.

5. За бажанням Заявника може обертися зручний спосіб комунікації з Виконавцем.

6. При побажанні Заявника Виконавець має надати офіційну письмову відповідь.

7. Якщо питання, з якими звертається Заявник не належать до компетенції міської військової адміністрації відповідальна посадова особа рекомендує громадянину до якого органу державної влади або органу місцевого самоврядування, підприємства, організації чи установи доцільно звернутися.

8. Під час реєстрації запита через пошту, месенджер та інший будь-який спосіб, Заявнику повинно бути повідомлення та взято згоду на обробку персональних даних та передачу їх третім особам(виконавцям).

9. У разі якщо Заявник не називає свого прізвища, імені, по батькові або не надає інших відомостей та не надає дозволу на обробку персональних даних, запит вважається анонімним і розгляду не підлягає. У разі якщо Заявник надає мінімальну інформацію про свої персональні данні (ПІБ, телефон, та суть запиту) запит може бути зареєстровано та передано для подальшого виконання.

III. Порядок взаємодії управлінь та відділів міської військової адміністрації, структурних підрозділів міської ради, комунальних установ у системі впровадження експериментального проєкту Єдиного вікна

1. Відділ роботи зі зверненнями громадян приймає запит та звернення, здійснює їх реєстрацію, попередній розгляд та передає виконавцям відповідно до компетенції, проводить моніторинг розгляду запитів та звернень, надає Заявникам

необхідні роз'яснення, довідкову інформацію за допомогою засобів телекомунікації, а також надає відповіді на запити або звернення з питань, що не потребують розгляду виконавцями.

2. Структурні підрозділи Новокаховської міської військової адміністрації та міської ради, комунальні установи Новокаховської міської територіальної громади надають консультативну дорадчу допомогу громадянам у розв'язання поставлених питань.

3. Виконавець після опрацювання запиту вносить відповідну інформацію в системі Єдиного вікна.

V. Термін розгляду запитів у межах експериментального проєкту Єдиного вікна

1. Термін розгляду запитів, які надійшли на «гарячу лінію», становить 12 днів, але за необхідністю не повинен перевищувати термінів, визначених Законом України "Про звернення громадян".

2. Запити громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються в першочерговому порядку.

Начальник відділу
по роботі зі зверненнями громадян

Дар'я КРАМЧАНІНА