проект

МАЛОДАНИЛІВСЬКА СЕЛИЩНА РАДА
ХАРКІВСЬКОГО РАЙОНУ ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ
Р І Ш Е Н Н Я
чергової____сесії VIII скликання

від «___»_____2026 року №

Про затвердження Положення
про електронні звернення в
Малоданилівській селищній раді

Керуючись статтями 25, 26, 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», статтями 5, 20 Закону України «Про звернення громадян», постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348, з метою забезпечення реалізації конституційного права громадян на звернення до Малоданилівської селищної ради та її виконавчих органів в електронній формі через офіційний веб-сайт та електронні сервіси громади, Малоданилівська селищна рада Харківського району Харківської області -

В И Р І Ш И Л А:

1. Затвердити Положення про електронні звернення громадян в Малоданилівській селищній раді Харківського району Харківської області (додаток 1).
2. Відділу цифрової трансформації та інформаційної політики оприлюднити це рішення та Положення про електронні звернення громадян на офіційному веб-сайті Малоданилівської селищної ради Харківського району Харківської області відповідно до вимог чинного законодавства України.
3. Контроль за виконанням цього рішення залишаю за собою.

Селищний голова **Олександр ГОЛОЛОБОВ**

Додаток 1 до рішення сесії
№ _____ від«___»_____2026

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішенням чергової _____ сесії _____ скликання
Малоданилівської селищної ради Харківського району Харківської області
від «___» _____ 2026 року № ___
Селищний голова

Олександр ГОЛОЛОБОВ

ПОЛОЖЕННЯ
про електронні звернення громадян при Малоданилівській селищній раді Харківського району Харківської області

РОЗДІЛ І
ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1. Це Положення визначає порядок подання, приймання, реєстрації, попереднього опрацювання, розгляду та надання відповідей на індивідуальні та колективні електронні звернення громадян, адресовані Малоданилівській селищній раді та її виконавчим органам.
2. Положення розроблено відповідно до статті 40 Конституції України, статті 5 Закону України «Про звернення громадян», Законів України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про електронні документи та електронний документообіг», 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, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348.
3. Електронне звернення є письмовим зверненням (пропозицією, заявою чи скаргою), надісланим громадянином до Малоданилівської селищної ради та її виконавчих органів з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв’язку або електронних сервісів територіальної громади.
4. Для подання електронних звернень громадян Малоданилівська селищна рада використовує офіційний веб-сайт https://mdanylivka-otg.gov.ua/ (зокрема веб-форму електронного звернення та муніципальні електронні сервіси платформи «СВОЇ» / «e-DEM») або офіційну адресу електронної пошти селищної ради.

5. Організаційне забезпечення приймання, реєстрації та контролю за строками розгляду електронних звернень здійснює загальний відділ (посадова особа, відповідальна за роботу зі зверненнями громадян).
6. Технічне забезпечення роботи електронних форм та онлайн-сервісів подання звернень на офіційному веб-сайті селищної ради здійснює відділ цифрової трансформації та інформаційної політики.

РОЗДІЛ ІІ
ВИМОГИ ДО ЕЛЕКТРОННОГО ЗВЕРНЕННЯ ТА ПОРЯДОК ЙОГО ПОДАННЯ

1. Електронне звернення може бути подано громадянином України або групою громадян (колективне звернення) через електронну форму на офіційному веб-сайті Малоданилівської селищної ради або шляхом надсилання листа на офіційну електронну пошту ради.
2. Відповідно до статті 5 Закону України «Про звернення громадян» в електронному зверненні обов’язково зазначаються:
   - прізвище, ім’я, по батькові (за наявності) громадянина;
   - місце проживання громадянина;
   - суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
   - електронна поштова адреса, на яку заявникові може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв’язку з ним;
   - дата подання звернення та підпис заявника (для електронного звернення, надісланого електронною поштою, або відмітка про підтвердження в електронній веб-формі).
3. Застосування кваліфікованого електронного підпису (КЕП) під час надсилання електронного звернення не вимагається (крім випадків, прямо передбачених законодавством). Подання звернення через онлайн-сервіси може здійснюватися також із використанням електронної ідентифікації (BankID НБУ, Дія.Підпис).
4. Електронне звернення, оформлене без дотримання вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян», повертається заявникові з відповідними роз’ясненнями не пізніш як через десять днів від дня його надходження.
5. Письмове електронне звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

РОЗДІЛ ІІІ
ПРИЙМАННЯ ТА РЕЄСТРАЦІЯ ЕЛЕКТРОННИХ ЗВЕРНЕНЬ

1. Електронні звернення, що надійшли через офіційний веб-сайт або на офіційну електронну пошту Малоданилівської селищної ради у робочий день, приймаються та реєструються в день їх надходження. Електронні

звернення, що надійшли у неробочий час, вихідні або святкові дні, реєструються наступного робочого дня.
2. Реєстрація електронних звернень здійснюється відповідальною посадовою особою нарівні з письмовими зверненнями відповідно до вимог Інструкції з діловодства за зверненнями громадян.
3. За запитом заявника або автоматично засобами веб-платформи громадянину на вказану ним електронну пошту надсилається повідомлення про отримання та реєстрацію його електронного звернення із зазначенням реєстраційного номера та дати.

РОЗДІЛ IV
РОЗГЛЯД ЕЛЕКТРОННИХ ЗВЕРНЕНЬ ТА СТРОКИ НАДАННЯ ВІДПОВІДІ

1. Електронні звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов’язковому прийняттю та розгляду селищним головою, заступниками селищного голови та виконавчими органами Малоданилівської селищної ради відповідно до їх компетенції.
2. Відповідно до статті 20 Закону України «Про звернення громадян» електронні звернення розглядаються і вирішуються у строк не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, — невідкладно, але не пізніше п’ятнадцяти днів від дня їх отримання.
3. Якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо, селищний голова або його заступник встановлюють необхідний строк для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п’яти днів.
4. Якщо питання, порушені в одержаному електронному зверненні, не входять до повноважень Малоданилівської селищної ради та її виконавчих органів, воно в строк не більше п’яти днів пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав звернення.

РОЗДІЛ V
НАДАННЯ ВІДПОВІДІ ТА ЗБЕРІГАННЯ МАТЕРІАЛІВ

1. За результатами розгляду електронного звернення приймається обґрунтоване рішення та надається письмова або електронна відповідь заявникові за підписом селищного голови або уповноваженої посадової особи.
2. Відповідь на електронне звернення надсилається заявникові на електронну поштову адресу, зазначену в електронному зверненні, або за допомогою інших засобів зв’язку, вказаних автором у зверненні.

3. Обробка персональних даних авторів електронних звернень здійснюється виключно з метою розгляду звернень відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних». Персональні дані заявників не підлягають оприлюдненню або передачі третім особам.
4. Матеріали, пов’язані з розглядом електронних звернень громадян, зберігаються відповідно до вимог законодавства з діловодства та архівної справи.

Секретар селищної ради **Дар'я МИХАЙЛОВСЬКА**