Відповідно до Закону України «Про звернення громадян» громадяни мають право звернутися до органів державної влади, місцевого самоврядування, об'єднань громадян, установ, організацій, підприємств, незалежно від форм власності, засобів масової інформації, посадових осіб відповідно до їх функціональних обов'язків із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються їх статутної діяльності, із заявою або клопотанням щодо реалізації своїх конституційних прав і законних інтересів та зі скаргою про їх порушення.

Відповідно до статті 20 Закону України «Про звернення громадян» **звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня їх отримання**. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник відповідного органу, підприємства, установи, організації або його заступник встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

Відповідно до статті 5 Закону України «Про звернення громадян» звернення може бути усним чи письмовим:

– **усне звернення** викладається громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку.

Відповідно до Указу Президента України від 7 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» у виконавчому комітеті Ужгородської міської ради запроваджено телефон довіри.

Телефонні звернення приймаються та реєструються працівниками відділу роботи із зверненнями громадян за номером телефону: **(0312) 42 80 29** і передаються на розгляд керівництву Ужгородської міської ради та її виконавчого комітету. Звернення, що надходять на телефон довіри, розглядаються у тому ж порядку, що й письмове звернення.

– письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до відповідного органу, установи особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет (електронне звернення).

До керівництва Ужгородської міської ради та виконкому можна звернутися:

– за адресою: **Ужгородська міська рада пл. Поштова, 3, м. Ужгород, 88000. Перейти до зразка звернення.**

– на електронну скриньку:

– zvernennya@rada-uzhgorod.gov.ua (електронна пошта відділу роботи із зверненнями) або **umr@rada-uzhgorod.gov.ua** (електронна пошта Ужгородської міської ради).

Для подачі електронного звернення можна скористатися формою, що розміщена на веб-сайті Ужгородської міської ради в розділі **«Звернення**

громадян». ПЕРЕЙТИ до форми подачі електронного звернення.

- шляхом подачі **електронної петиції**. Для цього можна скористатися формою, що розміщена на веб-сайті Ужгородської міської ради в розділі **«Електронні петиції». ПЕРЕЙТИ до форми подачі електронної петиції**. Порядок розгляду письмових і електронних звернень, електронних петицій та

організація прийому громадян, затверджений рішенням виконавчого комітету Ужгородської міської ради 13.03.2019 р. № 90 «Про Регламент виконавчого комітету та виконавчих органів Ужгородської міської ради» розділ 14.