



ПОДІЛЬСЬКА РАЙОННА в місті КИЄВІ ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

## РОЗПОРЯДЖЕННЯ

28. 04.2014

237

№ \_\_\_\_\_

Про затвердження Порядку розгляду звернень громадян у Подільській районній в місті Києві державній адміністрації

Зареєстровано в Подільському районному управлінні юстиції у м. Києві  
"24" квітня 2014 р. за № 1/169  
Керівник реєструючого органу \_\_\_\_\_  
(підпис)

Відповідно до Закону України «Про місцеві державні адміністрації», Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг», Закону України «Про захист персональних даних», рішення Київської міської ради від 10 листопада 2011 року № 602/6838 «Про затвердження Міської цільової програми розвитку електронного урядування в місті Києві на 2012-2014 роки», рішення Київської міської ради від 25 грудня 2012 року №689/8973 «Про затвердження Положення про інформаційно-телекомунікаційну систему «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва», на виконання пункту 5 розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 28 грудня 2012 року №2368 «Про затвердження Порядку роботи з документами в інформаційно-телекомунікаційній системі «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва» у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації), районних в місті Києві державних адміністраціях» та Порядку розгляду звернень громадян у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації), затвердженого розпорядженням від 28 жовтня 2013 року № 1930:

1. Затвердити Порядок розгляду звернень громадян у Подільській районній в місті Києві державній адміністрації, що додається.

2. Розпорядження набирає чинності з моменту його опублікування.

3. Контроль за виконанням цього розпорядження залишаю за собою.

Голова



Я. Войтович

002673 \*



ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження Подільської районної в місті Києві державної адміністрації

18. 04. 2014

№ 237

Зареєстровано в Подільському районному управлінні юстиції у м. Києві  
" 24 " травня 2014 р. за № 1169  
Керівник реєструючого органу \_\_\_\_\_  
(підпис)

## Порядок розгляду звернень громадян у Подільській районній в місті Києві державній адміністрації

### I. Загальні положення

1.1. Порядок розгляду звернень громадян у Подільській районній в місті Києві державній адміністрації (далі - Порядок) встановлює єдиний для всіх структурних підрозділів Подільської районної в місті Києві державної адміністрації порядок прийому, реєстрації, розгляду, узагальнення та аналізу звернень громадян, а також визначає порядок контролю за їх виконанням в інформаційно-телемунікаційній системі «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва» (далі - ІТС ЄПІК).

Додержання вимог цього Порядку є обов'язковим для всіх працівників Подільської районної в місті Києві державної адміністрації. Відповідальність за додержання вимог цього Порядку покладається на керівників структурних підрозділів Подільської районної в місті Києві державної адміністрації.

1.2. Розгляд звернень громадян у Подільській районній в місті Києві державній адміністрації здійснюється відповідно до законів України "Про звернення громадян", «Про захист персональних даних», Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування", 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 14.04.97 №348 (із змінами та доповненнями), Методики оцінювання рівня організації роботи із

зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затвердженій постановою Кабінету Міністрів України від 24.06.2009 №630, Регламенту виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), затвердженого розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 08.жовтня 2013 року №1970, Порядку роботи з документами в інформаційно-телекомунікаційній системі «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва» у виконавчому органі Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), районних в місті Києві державних адміністраціях, затвердженого розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 28 грудня 2012 року №2368, Порядку розгляду звернень громадян у виконавчому органі Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), затвердженого розпорядженням від 28 жовтня 2013 року № 1930, інших нормативно-правових актів з питань роботи зі зверненнями громадян та цього Порядку.

1.3. Діловодство за зверненнями громадян у Подільській районній в місті Києві державній адміністрації ведеться окремо від загального діловодства і покладається на відділ роботи із зверненнями громадян апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації (далі – відділ роботи із зверненнями громадян). У структурних підрозділах Подільської районної в місті Києві державної адміністрації діловодство за зверненнями громадян покладається на спеціально призначених для цього посадових осіб.

1.4. До звернень громадян відносять викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги (далі - звернення).

Пропозиція (зауваження) - звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства.

Заява (клопотання) - звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності.

Клопотання - письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

Скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.

У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Звернення може бути усним (викладеним громадянином і записаним посадовою особою на особистому прийомі) чи письмовим, надісланим поштою або переданим громадянином до відповідного органу, установи особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства.

Звернення може бути подано як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

Звернення, оформлене без дотримання цих вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через 10 днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України "Про звернення громадян".

1.5. У процесі автоматизованої реєстрації формується база реєстраційних даних «Звернення громадян».

Опрацювання звернень громадян, що містять персональні дані, здійснюється відповідно до Порядку захисту та обробки персональних даних у базах персональних даних в структурних підрозділах виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), районних в місті Києві державних адміністраціях, затвердженого розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 18 січня 2013 року №55.

## II. Розгляд звернень громадян

2.1. У відділі роботи із зверненнями громадян реєструються в ІТС ЄСПК звернення громадян, що надійшли поштою, отримані на особистому прийомі, і адресовані голові Подільської районної в місті Києві державної адміністрації, першому заступнику голови, заступникам голови та керівникові апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації.

2.2. Якщо питання, порушені в одержаному Подільською районною в місті Києві державною адміністрацією зверненні, не входять до його повноважень, воно в термін не більше п'яти днів пересилається відділом роботи із зверненнями громадян за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав звернення.

2.3. Звернення, що надходять до Подільської районної в місті Києві державної адміністрації опрацьовуються відповідно до вимог законодавства, Порядку розгляду звернень громадян у виконавчому органі Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), затвердженого розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 28 жовтня 2013 року №1930 та цього Порядку..

2.4. Модуль «Звернення громадян» в ІТС ЄППК доступний для внесення даних працівникам відділу роботи із зверненнями громадян.

2.5. Працівники відділу роботи із зверненнями громадян забезпечують прийом, попередній розгляд, реєстрацію та сканування письмових звернень, що надійшли на адресу голови, першого заступника голови, заступників голови та керівника апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації поштою, поданих громадянами на особистому ( в тому числі виїзному) прийомі і передають їх на розгляд голові Подільської районної в місті Києві державної адміністрації або посадовим особам, до компетенції яких відноситься розгляд порушених питань.

Письмові звернення, реєструються в модулі «Звернення громадян» в ІТС ЄППК шляхом внесення до реєстраційної картки таких елементів: дата надходження звернення; прізвище, ім'я, по батькові, категорія (соціальний стан) заявника; звідки одержано звернення, дата, індекс, контроль; порушені питання - короткий зміст, індекси; виконавець, термін виконання; прізвище, ім'я по батькові працівника відділу роботи із зверненнями громадян який вводить дані, наносить штрих-код, інші позначення з урахуванням потреб систематизації, статистики, аналізу, пошуку звернень (додаток 1 до Порядку).

При реєстрації звернення у відділі роботи із зверненнями громадян йому присвоюється лише один реєстраційний індекс. Звернення одного громадянина упродовж календарного року обліковуються за реєстраційним індексом першого звернення з додаванням порядкового номера, що проставляється через дріб.

Реєстраційний індекс звернення громадян та дата його надходження зазначаються у реєстраційно-контрольній картці та реєстраційному штампі, який ставиться на нижньому полі першого аркуша звернення або на іншому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивки звернення до справи.

На першу сторінку кожного звернення також наноситься штрих-код, на якому зазначається назва установи, дата реєстрації документа та реєстраційний індекс звернення.

На вимогу громадянина, який подав звернення до Подільської районної в місті Києві державної адміністрації, на першому аркуші копії звернення проставляється штамп із зазначенням найменування установи, дати надходження та вхідного номера звернення. Така копія повертається громадянину із зазначенням слова "копія".

Після введення даних до реєстраційно-контрольної картки та внесення штампа і штрих-коду паперовий оригінал звернення сканується, а його електронна копія приєднується до реєстраційно-контрольної картки.

Усі звернення, що надійшли до Подільської районної в місті Києві державної адміністрації, приймаються та централізовано реєструються в день їх надходження або не пізніше наступного робочого дня у разі надходження звернення у вихідні, неробочі та святкові дні.

2.6. Працівники відділу роботи із зверненнями громадян здійснюють попередній розгляд, реєстрацію звернень, готують до них проекти доручень та передають їх разом із матеріалами звернень на розгляд голові, першому заступнику голови, заступникам голови, керівнику апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації відповідно до розподілу обов'язків.

Після підпису проекту доручення голови, першого заступника голови, заступників голови, керівника апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації на звернення відділ роботи із зверненнями громадян надсилає електронну копію звернення через ІТС ЄІПК виконавцям.

Звернення, адресоване посадовій особі, до повноважень якої не входить вирішення порушених у ньому питань, обов'язково передається нею для розгляду за належністю до відповідного органу чи іншій посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав звернення.

Відділ роботи із зверненнями громадян, при необхідності, надсилає для розгляду за належністю звернення громадян до інших органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій, якщо вирішення порушених у зверненнях питань відноситься до їх компетенції, про що повідомляється громадянину, який подав звернення.

Письмова відповідь за результатами розгляду звернень готується за підписом голови, першого заступника, заступників голови та керівника апарату

Подільської районної в місті Києві державної адміністрації згідно з розподілом обов'язків.

На лицьовому боці в нижньому лівому кутку останнього аркуша листа зазначається прізвище виконавця та номер його службового телефону.

У разі інформування органів влади вищого рівня, у відповіді у спеціально відведеному місці на бланку зазначається реєстраційний індекс і дата документа, на який надається відповідь.

У разі надсилання відповіді на звернення одночасно кільком адресатам посадова особа підписує всі примірники.

Якщо звернення громадян розглядаються кількома виконавцями, інформація надається особі, зазначеній першою або визначеній відповідальною за виконання доручення, не пізніше 2 робочих днів до закінчення строку.

Відповідальність за виконання звернень, рівень підготовки та належне оформлення письмової відповіді несуть особи, зазначені у резолюції керівника першими або визначені відповідальними, або кожен у своїй частині.

Письмову відповідь на звернення виконавець сканує та приєднає до реєстраційно-контрольної картки зареєстрованого звернення з обов'язковою відміткою в ІТС ЄППК про зв'язок вихідного документа з вхідним.

2.7. Письмова відповідь за результатами розгляду звернення громадян після підписання головою, першим заступником голови, заступниками голови, керівником апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації реєструється у відділі роботи із зверненнями громадян та відправляється поштовим зв'язком у конвертному вигляді.

2.8. За результатами розгляду звернення заявнику надається письмова відповідь або на його вимогу також сканована копія електронною поштою.

2.9. Повторні звернення від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо це питання вирішено по суті, не розглядаються.

### III. Терміни розгляду звернень громадян

3.1. Звернення громадян розглядаються і вирішуються у термін 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. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, встановлюється 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.

На обґрунтовану письмову вимогу заявника термін розгляду звернення може бути скорочено.

Пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни та жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня» розглядаються головою Подільської районної в місті Києві державної адміністрації особисто.

3.2. Звернення громадян, що передаються на виконання виконавчим органом Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) розглядаються у строки, встановлені у дорученні керівників, обчислення яких починається від дня їх реєстрації у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації).

3.3. Документи без зазначення строку виконання повинні бути виконані не пізніше, як за 30 календарних днів, а документи з позначкою "негайно" протягом 3 робочих днів, "терміново" - протягом 7 робочих днів від дати підписання документа.

При необхідності подовжити термін виконання звернення чи доручення на звернення, відповідальний за виконання повинен звернутись з відповідною пропозицією до посадової особи, яка встановила строк виконання, та письмово повідомити відділ роботи із зверненнями громадян про згоду посадової особи на подовження термінів виконання.

3.4. Термін розгляду звернення обчислюється з наступного дня після реєстрації звернення у відділі роботи із зверненнями громадян.

Якщо останній день строку припадає на неробочий день, то за останній день строку вважається перший робочий день.

#### IV. Контроль за виконанням звернень громадян

4.1. Відділ роботи із зверненнями громадян здійснює контроль за виконанням доручень, наданих головою, першим заступником голови, заступниками голови, керівником апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації на звернення.

4.2. Зняття звернень з контролю не здійснюється якщо зміст відповіді не відповідає отриманій резолюції, не прийнято рішення та вжито заходів щодо вирішення пропозицій, заяви, скарги.



Рішення про зняття з контролю пропозицій, заяв і скарг приймають посадові особи, які приймали рішення про взяття їх на контроль.

Звернення вважаються виконаними лише тоді, коли порушені в ньому питання вирішені і кореспонденту дано відповідь по суті.

4.3. У відділі роботи із зверненнями громадян формуються та зберігаються справи з оригіналами пропозицій, заяв та скарг разом з усіма документами за зверненнями громадян до голови, першого заступника голови, заступників голови, керівника апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації.

Формуються та зберігаються справи на паперових носіях за зверненнями громадян, на які надано доручення керівництва Київської міської державної адміністрації.

V. Особистий прийом громадян головою Подільської районної в місті Києві державної адміністрації, першим заступником голови, заступниками голови, керівником апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації

5.1. Порядок організації та проведення особистого прийому громадян головою, першим заступником, заступниками голови та керівником апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації затверджено розпорядженням Подільської районної в місті Києві державної адміністрації від 06.05.2011 № 451 "Про організацію особистого прийому громадян".

5.2. За результатами проведення особистого, виїзного прийому головою, першим заступником, заступниками голови та керівником апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації інформація подається до управління з питань звернень громадян Київської міської державної адміністрації до 2 числа кожного місяця наступного за звітним для доповіді голові Київської міської державної адміністрації.

VI. Організація та проведення прямих ("гарячих") телефонних ліній громадян головою Подільської районної в місті Києві державної адміністрації, першим заступником голови, заступниками голови, керівником апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації

6.1. Проведення прямих ("гарячих") телефонних ліній головою, першим заступником голови, заступниками голови, керівником апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації здійснюється згідно з графіком, який розробляється відділом роботи із зверненнями громадян та затверджується головою Подільської районної в місті Києві державної адміністрації, та

оприлюднюється у засобах масової інформації і на офіційному сайті Подільської районної в місті Києві державної адміністрації.

6.2. Дані про звернення громадян, що надійшли на прямій ("гарячій") телефонній лінії реєструються в день їх надходження у відділі роботи із зверненнями громадян, окремо від реєстрації звернень. У разі потреби готуються відповідні доручення та за результатами опрацювання надається письмова відповідь заявнику.

## VII. Узагальнення, аналіз письмових і усних звернень громадян та забезпечення контролю за їх розглядом

7.1. Відділ роботи із зверненнями громадян готує голові та керівнику апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації аналітичну, довідкову та іншу інформацію, пов'язану з розглядом звернень громадян, що надходять на адресу голови, першого заступника голови та заступників голови, керівника апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації та одержаних на особистому прийомі.

За дорученням голови та керівника апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації готує та надає до органів влади вищого рівня довідкову та аналітичну інформацію в частині, що стосується звернень громадян.

Щомісячно:

інформація про проведення головою Подільської районної в місті Києві державної адміністрації, першим заступником, заступниками голови та керівником апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації особистих та виїзних прийомів громадян на виконання Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування".

Щоквартально:

інформація про стан роботи із зверненнями громадян, що надійшли до Подільської районної в місті Києві державної адміністрації, та про порушені у зверненнях питання на виконання пункту 3 постанови Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року №858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян»;

інформація про роботу із зверненнями громадян у Подільській районній в місті Києві державній адміністрації.

За півріччя та за рік готуються та подаються дані про роботу із зверненнями громадян, що надійшли до Подільської районної в місті Києві державної адміністрації.

7.2. На виконання окремих доручень голови, першого заступника, заступників голови та керівника апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації готуються інші довідкові матеріали, що стосуються розгляду звернень.

7.3. Рівень організації роботи із зверненнями громадян у Подільській районній в місті Києві державній адміністрації оцінюється за показниками, що зазначені у додатку Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 24.06.2009 N 630.

Крім того, оцінюється стан виконавської дисципліни із розгляду звернень громадян та врахування рекомендацій про усунення недоліків, виявлених в організації роботи із зверненнями громадян, наданих працівниками відділу роботи із зверненнями громадян за результатами перевірок.

#### VIII. Відповідальність посадових осіб за порушення законодавства про звернення громадян

8.1. Відповідальні посадові особи, винні у порушенні вимог законодавства про звернення громадян, несуть персональну відповідальність.

Керівник апарату



В.Вельгус



Додаток 1  
до Порядку розгляду звернень громадян  
Подільській районній в місті Києві  
державній адміністрації

Форма реєстраційно-контрольної картки  
(лицьовий бік)

0203005	РЕЄСТРАЦІЙНО-КОНТРОЛЬНА КАРТКА	2012	БП-8		
Кореспондент			Відмітка про контроль		
Район			Тип звернення		
Адреса			Вид документа		
Категорія (соц.стан)			Одержано		
Дата надходження	Звідки одержано	Індекс документа	Дата надіслання	Признак	
09.11.2012					
Короткий зміст		Питання	Підпитання	Розглянуто	Підпитання
Резолюція		Термін виконання			
Фактично виконано		за			днів
Результат розгляду					
Попередня відповідь					