



**ВИКОНАВЧИЙ ОРГАН КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ
(КИЇВСЬКА МІСЬКА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ)**

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

23.06.2011 № 1044

Про порядок розгляду звернень
громадян у виконавчому органі
Київської міської ради (Київській
міській державній адміністрації)

Відповідно до Закону України "Про звернення громадян" та з метою забезпечення реалізації права громадян на звернення:

1. Затвердити порядок розгляду звернень громадян у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації), що додається.
2. Заступнику голови Київської міської державної адміністрації Пузанову О.Г. прийняти рішення щодо висвітлення в засобах масової інформації змісту цього розпорядження.
3. Контроль за виконанням цього розпорядження залишаю за собою.

Голова

О.Попов

ЗАТВЕРДЖЕНО

розпорядженням виконавчого органу
Київської міської ради (Київської
міської державної адміністрації)

23.06. 2011 № 1044

Порядок розгляду звернень громадян у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації)

I. Загальні положення

1.1. Порядок розгляду звернень громадян у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації) (далі – Порядок) установлює єдиний для всіх структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) порядок прийому, реєстрації, розгляду, узагальнення та аналізу звернень громадян, а також визначає порядок контролю за їх виконанням.

1.2. Розгляд звернень громадян у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації) здійснюється відповідно до Законів України “Про звернення громадян”, 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, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 24.09.2009 № 630, Інструкції щодо використання засобів обчислювальної техніки користувачами виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), затвердженої наказом по апарату від 25.06.2010 № 6, Регламенту виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), затвердженого розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 29.10.2002 №1970 (в редакції розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 11.02.2011 №185), іншими нормативно-правовими актами з питань роботи зі зверненнями громадян та цим Порядком.

1.3. Діловодство за зверненнями громадян у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації) ведеться окремо від загального діловодства і покладається на управління з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) (далі – Управління з питань звернень громадян). У структурних підрозділах апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) діловодство за зверненнями громадян покладається на спеціально визначених для цього працівників.

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

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 пізніш як через 10 днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України "Про звернення громадян".

II. Розгляд звернень громадян

2.1. Управління з питань звернень громадян забезпечує прийом, реєстрацію та попередній розгляд письмових звернень громадян, що надійшли поштою на адресу голови Київської міської державної адміністрації, виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), а також поданих громадянами на особистому прийомі і передає їх на розгляд голові Київської міської державної адміністрації або посадовим особам виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), в компетенцію яких входить розгляд порушених питань.

Письмові звернення, отримані поштою та на особистому прийомі працівниками управління, реєструються в день їх надходження шляхом введення в персональний комп'ютер таких елементів: дата надходження звернення; прізвище, ім'я, по батькові, категорія (соціальний стан) заявника; звідки одержано звернення, дата, індекс документа, контроль; порушені питання – короткий зміст, прізвище, ім'я, по батькові співробітника Управління з питань звернень громадян, який вводить дані, інші позначення з урахуванням потреб систематизації, статистики, аналізу, пошуку звернень (додаток 1).

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

На вимогу громадянина, який подав звернення до виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), на першому аркуші копії звернення проставляється штамп із зазначенням найменування установи – Київська міська державна адміністрація, дати надходження та вхідного номера звернення. Така копія повертається громадянину із зазначенням слова "копія".

2.2. Працівники Управління з питань звернень громадян здійснюють попередній розгляд звернень, реєстрацію та передають відповідальним посадовцям, в компетенцію яких входить розгляд питань, порушених заявниками.

Звернення громадян, адресовані голові Київської міської державної адміністрації, першому заступнику, заступникам голови Київської міської державної адміністрації та заступнику голови Київської міської державної адміністрації – керівнику апарату виконавчого органу Київської міської ради

(Київської міської державної адміністрації), які надійшли безпосередньо до управління чи відділу апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), обов'язково передаються для реєстрації до Управління з питань звернень громадян.

Всі контрольні звернення після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення зберігаються у відповідних управліннях (відділах) організаційного забезпечення діяльності голови Київської міської державної адміністрації, першого заступника, заступників голови Київської міської державної адміністрації, заступника голови Київської міської державної адміністрації – керівника апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

2.3. Працівники Управління з питань звернень громадян роздруковують реєстраційно-контрольну картку та передають її разом із зверненням та матеріалами до нього до управлінь (відділів) організаційного забезпечення діяльності голови Київської міської державної адміністрації, першого заступника, заступників голови Київської міської державної адміністрації, заступника голови Київської міської державної адміністрації – керівника апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) в день їх реєстрації для розгляду по суті та контролю. Передача звернень та матеріалів до них відповідальним працівникам фіксується в реєстраційно-контрольній картці.

У разі направлення звернення посадовій особі, до компетенції якої не належить вирішення зазначених у зверненні питань, його повертають протягом робочого дня до Управління з питань звернень громадян з відповідною відміткою в реєстраційно – контрольній картці.

2.4. Інформаційно-комп'ютерна система реєстрації та контролю за розглядом звернень громадян ("Звернення громадян") доступна для внесення даних працівникам Управління з питань звернень громадян та працівникам управлінь (відділів) організаційного забезпечення діяльності голови Київської міської державної адміністрації, першого заступника, заступників голови Київської міської державної адміністрації та заступника голови Київської міської державної адміністрації – керівника апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації). Порядок роботи в системі "Звернення громадян" регламентується Інструкцією щодо використання засобів обчислювальної техніки користувачами виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), затвердженою наказом по апарату від 25.06.2010 № 6.

2.5. У процесі автоматизованої реєстрації формується банк реєстраційних даних. Автоматизований банк даних забезпечує користувача інформацією про всі документи і їх місцезнаходження за допомогою

виведення інформації на екран комп'ютера, а у разі потреби – на принтер.

2.6. Працівники управління (відділів) організаційного забезпечення діяльності першого заступника, заступників голови Київської міської державної адміністрації, заступника голови Київської міської державної адміністрації – керівника апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), на яких відповідно до розподілу функціональних обов'язків покладено роботу зі зверненнями громадян, протягом дня з моменту отримання звернень готують до них проекти доручень та передають їх разом з матеріалами звернення на розгляд заступникам.

2.7. Після розгляду звернення першим заступником, заступниками голови Київської міської державної адміністрації, заступником голови Київської міської державної адміністрації – керівником апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) працівники відповідного управління, відділів організаційного забезпечення їх діяльності, на яких відповідно до розподілу функціональних обов'язків покладено роботу зі зверненнями громадян, негайно заповнюють реєстраційно – контрольні картки у інформаційно-комп'ютерній системі реєстрації та контролю за розглядом звернень громадян, а саме: на зворотному боці реєстраційно – контрольної картки вносять резолюції, виконавців, термін розгляду (додаток 2), та направляють матеріали звернення до виконавців.

2.8. В необхідних випадках організацію перевірки на місцях фактів, викладених у зверненнях громадян, за дорученням голови Київської міської державної адміністрації, першого заступника, заступників голови Київської міської державної адміністрації, заступника голови Київської міської державної адміністрації – керівника апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) згідно з розподілом обов'язків забезпечують підпорядковані їм управління чи відділи організаційного забезпечення їх діяльності.

2.9. Забороняється направляти скарги громадян для розгляду посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються.

2.10. Скарга на дії чи рішення виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), посадових осіб виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) розглядається у порядку, встановленому законодавством України.

2.11. Управління з питань звернень громадян, при необхідності, надсилає для розгляду за належністю звернення громадян до інших

державних органів та органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій, якщо вирішення порушених у зверненнях питань відноситься до їх компетенції, і письмово інформує про це громадян, які подали звернення.

Звернення громадян до виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) з питань, що належать до повноважень районних в місті Києві державних адміністрацій, передаються на виконання районним в місті Києві державним адміністраціям і розглядаються у строки, встановлені у дорученні керівництва, обчислення яких починається від дня їх реєстрації у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації).

2.12. Відповідь за результатами розгляду звернень в обов'язковому порядку готується за підписом голови Київської міської державної адміністрації, першого заступника, заступників голови Київської міської державної адміністрації чи заступника голови Київської міської державної адміністрації – керівника апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) згідно з розподілом обов'язків. На лицьовому боці в нижньому лівому куті останнього аркуша листа зазначається прізвище, ім'я, по батькові виконавця та номер його службового телефону (додаток 3).

У випадку інформування органів влади вищого рівня, у відповіді у спеціально відведеному місці на бланку слід посилатися на реєстраційний індекс і дату документа, на який надається відповідь.

У разі надсилання документа одночасно кільком адресатам посадова особа підписує всі примірники.

Якщо у дорученні голови Київської міської державної адміністрації на звернення громадян визначено декілька виконавців, але не зазначено серед них відповідального, узагальнену відповідь надає той виконавець, якого зазначено у дорученні першим.

Якщо звернення направлено на розгляд декільком виконавцям без доручення голови Київської міської державної адміністрації та визначення відповідального, відповідь надає кожен виконавець у своїй частині відповідно до компетенції.

Якщо звернення громадян мають виконувати кілька виконавців, інформація подається на особу, зазначену першою або відповідальною за контроль, і не пізніше 2 робочих днів до закінчення строку.

Відповідальність за виконання звернень громадян несуть особи, зазначені у резолюції керівника першими, або визначені відповідальними, або кожен в своїй частині.

2.13. При розгляді повторних звернень від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо це питання вирішено по суті, застосовується стаття 8 Закону України "Про звернення громадян".

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 розглядаються головою Київської міської державної адміністрації особисто.

3.2. 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 продовжити термін виконання звернення чи доручення, даного на звернення, відповідальний за виконання повинен звернутись з відповідною пропозицією до посадової особи, яка встановила строк виконання, та письмово повідомити Управління з питань звернень громадян про згоду посадової особи на продовження термінів виконання.

3.3. Термін розгляду звернення обчислюється з наступного дня після реєстрації звернення в Управлінні з питань звернень громадян.

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

IV. Особистий прийом громадян головою Київської міської державної адміністрації, першим заступником, заступниками голови Київської міської державної адміністрації та заступником голови Київської міської державної адміністрації – керівником апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)

4.1. Порядок організації та проведення особистого прийому громадян головою Київської міської державної адміністрації, першим заступником, заступниками голови Київської міської державної адміністрації та заступником голови Київської міської державної адміністрації – керівником апарату виконавчого органу Київської міської державної адміністрації затверджено розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 18.04.2011 №570 “Про

організацію особистого прийому громадян головою Київської міської державної адміністрації, першим заступником, заступниками голови Київської міської державної адміністрації та заступником голови Київської міської державної адміністрації – керівником апарату виконавчого органу Київської міської державної адміністрації)”, зареєстрованим у Головному управлінні юстиції у місті Києві 05.05.2011 за №14/873, що набуло чинності 20.05.2011.

V. Організація та проведення прямих (“гарячих”) телефонних ліній громадян головою Київської міської державної адміністрації, першим заступником, заступниками голови Київської міської державної адміністрації та заступником голови Київської міської державної адміністрації – керівником апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)

5.1. Проведення прямих (“гарячих”) телефонних ліній головою Київської міської державної адміністрації, першим заступником, заступниками голови Київської міської державної адміністрації та заступником голови Київської міської державної адміністрації – керівником апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) здійснюється згідно з графіком, який розробляється Управлінням з питань звернень громадян та затверджується головою Київської міської державної адміністрації.

5.2. Інформація про проведення прямих (“гарячих”) телефонних ліній головою Київської міської державної адміністрації, першим заступником, заступниками голови Київської міської державної адміністрації та заступником голови Київської міської державної адміністрації – керівником апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) оприлюднюється у засобах масової інформації та на веб-порталі Київської міської влади.

5.3. Прямі (“гарячі”) телефонні лінії проводяться в спеціально відведеному та належним чином обладнаному приміщенні.

Забезпечення багатоканальним телефонним зв’язком під час проведення прямих (“гарячих”) телефонних ліній покладається на управління справами виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

5.4. Організація проведення прямих (“гарячих”) телефонних ліній першим заступником, заступниками голови Київської міської державної адміністрації та заступником голови Київської міської державної адміністрації – керівником апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) здійснюється відповідними управлінням (відділами) організаційного забезпечення їх діяльності.

У проведенні прямих (“гарячих”) телефонних ліній можуть брати участь керівники підпорядкованих головних управлінь, управлінь, інших структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), комунальних підприємств.

5.5. Дані про звернення громадян, що надійшли на прямій (“гарячій”) телефонній лінії реєструються у журналі (додаток 5), який ведеться у відповідних управліннях (відділах) організаційного забезпечення та опрацьовується вищезазначеними управлінням (відділами). У разі потреби готуються відповідні доручення та за результатами опрацювання надається письмова відповідь заявнику.

За результатами проведення прямих (“гарячих”) телефонних ліній головою Київської міської державної адміністрації, першим заступником, заступниками голови Київської міської державної адміністрації та заступником голови Київської міської державної адміністрації – керівником апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) інформація подається до Управління з питань звернень громадян до 2 числа кожного місяця, наступного за звітним, за формою (додаток 4) для доповіді голові Київської міської державної адміністрації.

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

6.1. Управління з питань звернень громадян готує голові Київської міської державної адміністрації, заступнику голови Київської міської державної адміністрації – керівнику апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) аналітичну, довідкову та іншу інформацію, пов’язану з розглядом звернень громадян, що надходять на адресу голови Київської міської державної адміністрації, першого заступника, заступників голови Київської міської державної адміністрації, заступника голови Київської міської державної адміністрації – керівника апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), та одержаних на особистому прийомі, за дорученням голови Київської міської державної адміністрації, заступника голови Київської міської державної адміністрації – керівника апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) готує та надає до органів влади вищого рівня довідкову та аналітичну інформацію в частині, що стосується звернень громадян.

Щомісячно:

– інформація до Адміністрації Президента України про проведення виїзних днів контролю на виконання частини 3 пункту 5 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”;

- інформація до Кабінету Міністрів України про проведення виїзних днів контролю, на виконання пункту 5.3 розділу 2 доручення Кабінету Міністрів України від 14.02.2008 №7960/1/1-08 до Плану організації виконання положень 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”;

- інформація голові Київської міської державної адміністрації чи заступнику голови Київської міської державної адміністрації – керівнику апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) про проведення виїзних днів контролю на виконання частини 3 пункту 5 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”;

- інформація про проведення першим заступником, заступниками голови Київської міської державної адміністрації та заступником голови Київської міської державної адміністрації – керівником апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) виїзних особистих 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 виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та про порушені у зверненнях питання на виконання п.3 постанови Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 № 858 “Про затвердження Класифікатора звернень громадян”;

- інформація про роботу із зверненнями громадян у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації) до Кабінету Міністрів України на виконання доручення Кабінету Міністрів України від 30.12.2003 № 85516;

- інформація голові Київської міської державної адміністрації про роботу із зверненнями громадян у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації) та районних в місті Києві державних адміністраціях;

- інформація про роботу із зверненнями громадян у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації) за звітний період у комунальні засоби масової інформації та на офіційний веб-портал Київської міської влади.

За півріччя та за рік:

- інформація про роботу із зверненнями громадян у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації) та

районних в місті Києві державних адміністраціях за перше півріччя та за рік до Адміністрації Президента України,

– інформація про роботу із зверненнями громадян у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації) до Кабінету Міністрів України на виконання доручення Кабінету Міністрів України від 30.12.2003 № 85516.

6.2. Для інформування голови Київської міської державної адміністрації про 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” та з метою узагальнення та аналізу статистичних даних про звернення громадян, що надійшли до районних в місті Києві державних адміністрацій, головних управлінь, управлінь, інших структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), працівники, відповідальні за роботу із зверненнями громадян у зазначених установах, готують:

– щоквартально до 5 числа за звітним кварталом аналітичну та статистичну інформацію про підсумки роботи із зверненнями громадян за звітний період;

– про кількість звернень громадян, що надійшли на розгляд до районних в місті Києві державних адміністрацій, головних управлінь, управлінь виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) за звітний період в розрізі кореспондентів (додаток 6);

– про кількість звернень громадян, взятих головами районних в місті Києві державних адміністрацій та начальниками головних управлінь, управлінь виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) під особистий контроль за звітний період у розрізі пільгових категорій (додаток 7);

– дані про звернення громадян, що надійшли до виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та районних в місті Києві державних адміністрацій, головних управлінь, управлінь виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) у порівнянні з аналогічним періодом минулого року (додаток 8);

– щомісячно до 5 числа наступного за звітним місяця статистичну інформацію про проведення особистого, виїзного прийому громадян та прямих (“гарячих”) телефонних ліній головами районних в місті Києві державних адміністрацій, начальниками головних управлінь, управлінь виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) (додаток 9).

Довідково-статистичні матеріали надаються за підписом керівництва районних в місті Києві державних адміністрацій або головних управлінь (управлінь) до Управління з питань звернень громадян.

6.3. На виконання окремих доручень керівництва виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) готуються інші довідкові матеріали із розгляду звернень громадян.

6.4. Контроль за своєчасним та якісним розглядом звернень громадян у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації) здійснюють:

- Управління з питань звернень громадян – за зверненнями, які надійшли з органів влади вищого рівня, від депутатів усіх рівнів, засобів масової інформації та інших органів і поставлених ними на контроль, а також по зверненням, які розглядаються Управлінням з питань звернень громадян безпосередньо;

- управління чи відділи організаційного забезпечення діяльності першого заступника, заступників голови Київської міської державної адміністрації та заступника голови Київської міської державної адміністрації – керівника апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) – за письмовими зверненнями, які надійшли з органів державної влади вищого рівня, від депутатів усіх рівнів, засобів масової інформації і надісланих до виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) для розгляду, а також за письмовими зверненнями та зверненнями, отриманими на особистому прийомі безпосередньо.

6.5. Працівники Управління з питань звернень громадян та працівники управління, відділів організаційного забезпечення діяльності першого заступника, заступників голови Київської міської державної адміністрації, заступника голови Київської міської державної адміністрації – керівника апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), на яких згідно з розподілом функціональних обов'язків покладено роботу зі зверненнями громадян, здійснюють контроль за виконанням звернень та заповнюють відповідні поля на зворотному боці реєстраційно-контрольної картки за результатами відповіді заявнику: дату фактичного виконання, реєстраційні номери попередніх та остаточних відповідей, зазначають виконавця, якому направляється звернення на подальший розгляд та особи, яка здійснює контроль.

На лицьовому боці реєстраційно – контрольної картки інформаційно-комп'ютерної системи реєстрації та контролю за розглядом звернень громадян вносять дату зняття з контролю та результати розгляду в розгорнутому вигляді (декілька речень, що передають суть відповіді) (додаток 10). Управлінням з питань звернень громадян здійснюється щоденний контроль за внесенням результату розгляду звернень громадян.

6.6. Звернення, на які надано попередні відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття рішення і вжиття заходів щодо вирішення пропозиції, заяви, скарги. Рішення про зняття з контролю пропозицій, заяв і скарг приймають посадові особи, які прийняли рішення про взяття їх на контроль.

Звернення громадянина вважається виконаним лише тоді, коли поставлені в ньому питання вирішені і кореспонденту дано відповідь по суті.

6.7. Після зняття звернення з контролю в Управлінні з питань звернень громадян та відповідно в управлінні (відділах) організаційного забезпечення діяльності першого заступника, заступників голови Київської міської державної адміністрації, заступника голови Київської міської державної адміністрації – керівника апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) зберігаються справи (за номенклатурою), кожна з яких складається зі звернення громадянина, копії (копій) відповідей, доручення голови Київської міської державної адміністрації, першого заступника, заступників голови Київської міської державної адміністрації, заступника голови Київської міської державної адміністрації – керівника апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), а також висновків, доповідних записок та інших документів, які підтверджують виконання в повному обсязі завдань про розгляд звернень громадян відповідно до доручення.

6.8. Рівень організації роботи із зверненнями громадян у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації), її структурних підрозділах, районних в місті Києві державних адміністрацій оцінюється за показниками, що зазначені у додатку Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затвердженій постановою Кабінету Міністрів України від 24.09.2009 № 630.

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

VII. Відповідальність посадових осіб за порушення законодавства про звернення громадян

7.1. Відповідальні посадові особи, винні у порушенні вимог законодавства про звернення громадян, несуть цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законодавством України.

Форма реєстраційно – контрольної картки
(лицьовий бік)

| | |
|---|--|
| <div> <div>Регистрация картки</div> <div> <div>№ картки Б-1584</div> <div>Дата 24.01.2011</div> <div>№ Книжки</div> <div>Контроль</div> <div>Довгострок.</div> </div> </div> | |
| <div> <div>ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ</div> <div>ЗВОРОТНІЙ БІК</div> <div>Створено: ПЕЧУРА В.В.</div> <div>24.01.2011 10:44:30</div> <div>Кориговано: ПІГОВА Т.В.</div> <div>24.01.2011 11:55:27</div> </div> | |
| <div>Прізвище, ім'я та по-батькові</div> <div>БЕБЕШКО ВІ СВИРСЬКИЙ В С</div> <div>Адреса</div> <div>Тверський тупик 9 кв 94</div> <div>Район</div> <div>8 Печерський</div> <div>Аркшві</div> <div>20</div> <div>Телефон</div> <div>529-60-82</div> <div>Кількість підписів</div> <div>2</div> <div>Район розгляду питання</div> <div>8 Печерський</div> <div>Чоловік</div> <div>Жінка</div> <div>Категорія</div> <div></div> <div>Соціальний стан</div> <div></div> | <div> <div>Тип звернення</div> <div>2 Лист</div> <div>Вид документа</div> <div>2 Заява</div> <div>Звідки одержано</div> <div>Контроль</div> <div>Дільниця</div> <div>207 Депутат міської, районної Ради</div> <div>Індекс документа</div> <div>29/279/522-6-05</div> <div>Дата</div> <div>12.01.2011</div> <div>Нагадування</div> <div>Признак</div> <div>Прийняті головою</div> <div>Підпис голови</div> <div>Доручення голови КМДА</div> <div>Короткий зміст</div> <div> <div>ОБСТЕЖЕННЯ</div> <div>ТЕХНІЧНОГО СТАНУ</div> <div>ПОКРІВЛІ ТА</div> <div>ПРИМІЩЕННЯ ГОРИЩА</div> <div>У ЖИТЛОВОМУ</div> <div>БУДИНКУ.</div> <div>ПРИСКОРЕННЯ</div> </div> <div>Результати перевірки</div> <div></div> </div> |
| <div> <div>Одержано</div> <div>4 Через органи влади</div> <div>Виконання</div> <div>Термін виконання</div> <div>03.02.2011</div> <div>Фактично виконано</div> <div>За днів</div> <div>Результат розгляду</div> <div></div> <div>Інші звернення</div> <div></div> <div>СП СД СН СМ</div> </div> | |
| <div>Питання</div> <div>КОМУНАЛЬНЕ ГОСПОДАРСТВО</div> <div>КОМУНАЛЬНЕ ГОСПОДАРСТВО</div> | <div> <div>Підписання</div> <div>ОБСТЕЖЕННЯ САНІТАНО-ТЕХНІЧНО...</div> <div>РЕМОНТ ДАХУ</div> <div>Ким розглянуто</div> <div>ГОЛОВА КМДА</div> <div>ПЕРШИЙ ЗАСТУПНИК ГОЛОВИ</div> <div>ПОПОВ О.П.</div> <div>МАЗУРЧАК О.В.</div> </div> |

Питання

Ще одна

Друк

Друк звор.

Розглянуто

Зберегти

Відмітити

Форма реєстраційно – контрольної картки
(зворотній бік)

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|-----------------|--|-------------|---------------|-----------|--|-----------------------|--|------------------------|--|----------------------|--|---------------------|--|
| № картки Б-1584 | | Дата 24.01.2011 | | № Кийради | | Контроль | | Довгастрок | | | | | | | |
| ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ | | | | | ЗВОРОТНІЙ БІК | | | Створено: ПЕЧУРА В.В. | | 24.01.2011 10:44:30 | | Коригує: ПІГОВА Т.В. | | 24.01.2011 11:55:27 | |
| Ким розглянуто | | | | | Резолюція | | | | | Відмітки про виконання | | | | | |
| ПОПОВ О.П. | | | | | Мазурчак О.В. | | | | | Термін 03.02.2011 | | Факт вик. | | | |
| Виконання | | | | | Стандартна | | | | | Резолюція | | | | | |
| МАЗУРЧАК О.В. | | | | | | | | | | Термін 03.02.2011 | | Факт вик. | | | |
| Виконання | | | | | Стандартна | | | | | Резолюція | | | | | |
| Контроль виконання в підрозділі | | | | | | | | | | | | | | | |
| Виконав | | Контролер | | Термін вик. | | Факт вик. | | Записи про виконання | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| <div> <div>Поперед</div> <div>Дата</div> <div>Додати</div> <div>Вилучити</div> <div>Вийти</div> </div> <div> <div>Справа</div> <div>Том</div> <div>Аркуші 20</div> <div>Фоліо</div> <div>Опис</div> <div>Справа</div> </div> <div> <div>Ще одна</div> <div>Друк</div> <div>Друк звор.</div> <div>Зберегти</div> <div>Відліпити</div> </div> | | | | | | | | | | | | | | | |

Додаток 3
до Порядку розгляду звернень громадян
у виконавчому органі Київської міської ради
(Київській міській державній адміністрації)

ФОРМА ПИСЬМОВОЇ ВІДПОВІДІ ЗАЯВНИКАМ

Інформація надається на бланку встановленої форми

Дата відправлення інформації
і реєстраційний номер

Назва органу, якому адресується
документ, в називному відмінку

Посилання на номер і дату
органу, з якого надійшов лист

Заголовок, який повинен мати кожний документ
у відповідності з Інструкцією по діловодству

В інформації вказується:

- за чиїм дорученням, ким розглядався лист;
- факт перевірки безпосередньо на місці;
- чи звертався заявник в місцеві органи влади раніше і підстави для повторного звернення;
- суть порушеного питання;
- оцінка встановлених фактів;
- чи правомірні вимоги заявника з посиланням на діюче законодавство;
- яке прийнято рішення і чому саме таке, при необхідності указуються конкретні строки його реалізації;
- якщо при перевірці встановлено порушення діючого законодавства, зловживання з боку посадових осіб, зазначається, які заходи вжито для усунення порушень;
- в якій формі повідомлено заявнику, чи задовольнили його прийняті рішення;
- якщо дається відповідь про відмову у вирішенні питання, то заявнику роз'яснюється порядок оскарження прийнятого рішення.

Наявність додатків, кількість аркушів.

Лист підписується керівником органу чи його заступником. Якщо було персональне доручення, то відповідь підписує та посадова особа, якій доручалось розглянути листа.

В підготовленій інформації указується прізвище та ініціали виконавця, його телефон.

до Порядку розгляду звернень громадян
у виконавчому органі Київської міської ради
(Київській міській державній адміністрації)

**Звіт про проведення особистого, виїзного прийому громадян та прямих ("гарячих") телефонних ліній
першим заступником та заступниками голови Київської міської державної адміністрації**
відповідно до вимог Указу Президента України від 07.02.2008 № 109 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та
гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування"
Особистий прийом громадян першим заступником, заступником голови Київської міської державної адміністрації

Заплановано _____ особистих прийомів. Фактично проведено _____ особистих прийомів.
Заплановано _____ виїзних прийомів. Фактично проведено _____ виїзних прийомів
Заплановано прямих ("гарячих") телефонних ліній _____. Фактично проведено прямих ("гарячих") телефонних ліній _____.

| № п/п | Прізвище, ім'я та по-батькові, категорія (соціальний стан) заявника його адреса, телефон | Зміст питання, з якого звертався громадянин (скільки разів звертався громадянин) | Кому надано доручення щодо вирішення питання порушеного заявником | Зміст доручення | Результативність вирішення порушених питань (у розгорнутому вигляді – 5 речень) |
|---|---|---|--|--------------------|---|
| Особисті прийоми. Дата проведення | | | | | |
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| Всього прийнято громадян: _____ | | | | | |
| Результативність вирішення питань: Задоволено _____ (к-ть звернень) Роз'яснено _____ (к-ть звернень) Відмовлено _____ (к-ть звернень) | | | | | |
| Виїзні прийоми. Місце проведення, дата проведення | | | | | |
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| Всього прийнято громадян: _____ | | | | | |
| Результативність вирішення питань: Задоволено _____ (к-ть звернень) Роз'яснено _____ (к-ть звернень) Відмовлено _____ (к-ть звернень) | | | | | |
| Прямі ("гарячі") телефонні лінії. Дата проведення | | | | | |
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| Всього дзвінків, прийнятих від громадян: _____ | | | | | |
| Результативність вирішення питань: Задоволено _____ (к-ть дзвінків) Роз'яснено _____ (к-ть дзвінків) Відмовлено _____ (к-ть дзвінків) | | | | | |

Додаток 5

до Порядку розгляду звернень громадян
у виконавчому органі Київської міської ради
(Київській міській державній адміністрації)

Інформація
про звернення громадян, що надійшли під час прямої
(“гарячої”) телефонної лінії до першого заступника та
заступників голови Київської міської державної
адміністрації

| № п/ п | Дата проведення | Прізвище, ім'я, по-батькові заявника | Адреса заявника | Зміст питання | Кому доручено, результат розгляду |
|--------------|--------------------|---|--------------------|------------------|--|
| | | | | | |
| | | | | | |

Додаток 6
до Порядку розгляду звернень громадян
у виконавчому органі Київської міської ради
(Київській міській державній адміністрації)

Інформація
про кількість звернень громадян, що надійшли на розгляд до районних в місті Києві державних
адміністрацій, головних управлінь, управлінь виконавчого органу Київської міської ради (Київської
міської державної адміністрації) за звітний період в розрізі кореспондентів

| № з/п | Кореспондент, звідки надійшло звернення | Загальна кількість звернень | Кількість звернень виконаних в строк, з яких | | | | Кількість звернень, виконаних з порушенням строку |
|----------|--|--------------------------------|---|------------|------------|-----------------|---|
| | | | задоволено | роз'яснено | відмовлено | на виконанні | |
| 1* | Київська міська державна адміністрація, з них | | | | | | |
| | – доручень голови Київської міської державної адміністрації | | | | | | |
| 2* | Адміністрація Президента України | | | | | | |
| 3* | Кабінет Міністрів України | | | | | | |
| 4* | Верховна Рада України | | | | | | |
| 5* | Народні депутати України | | | | | | |
| 6* | Органи прокуратури України | | | | | | |
| 7* | Інші органи державної влади | | | | | | |
| 8 | Громадян | | | | | | |
| | Всього | | | | | | |

Додаток 7

до Порядку розгляду звернень громадян
у виконавчому органі Київської міської ради
(Київській міській державній адміністрації)

Інформація

про кількість звернень громадян, взятих головами районних в місті Києві державних адміністрацій та начальниками головних управлінь, управлінь виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) під особистий контроль за звітний період у розрізі пільгових категорій

[illegible]

Додаток 8

Дані

[illegible]

[illegible][illegible]

Додаток 9
до Порядку розгляду звернень громадян
у виконавчому органі Київської міської ради
(Київській міській державній адміністрації)

Інформація
про проведення особистого, виїзного прийому громадян та прямих ("гарячих") телефонних ліній
головами районних в місті Києві державних адміністрацій, начальниками головних управлінь, управлінь
виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)

Особистий прийом громадян _____

у _____ місяці.

Заплановано _____ особистих прийомів.

Фактично проведено _____ особистих прийомів.

Заплановано _____ виїзних прийомів.

Фактично проведено _____ виїзних прийомів

Заплановано прямих ("гарячих") телефонних ліній _____. Фактично проведено прямих ("гарячих") телефонних ліній _____.

| № п/п | Прізвище, ім'я та по-батькові, категорія (соціальний стан) заявника його адреса, телефон | Зміст питання, з якого звертався громадянин (скільки разів звертався громадянин) | Кому надано доручення щодо вирішення питання порушеного заявником | Зміст доручення | Результативність вирішення порушених питань (у розгорнутому вигляді – 5 речень) |
|---|---|---|--|--------------------|--|
| Особисті прийоми. Дата проведення | | | | | |
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| | Всього прийнято громадян: | | | | |
| Результативність вирішення питань: Задоволено _____ (к-ть звернень) Роз'яснено _____ (к-ть звернень) Відмовлено _____ (к-ть звернень) | | | | | |
| Виїзні прийоми. Місце проведення, дата проведення | | | | | |
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| | Всього прийнято громадян: | | | | |
| Результативність вирішення питань: Задоволено _____ (к-ть звернень) Роз'яснено _____ (к-ть звернень) Відмовлено _____ (к-ть звернень) | | | | | |
| Прямі ("гарячі") телефонні лінії. Дата проведення | | | | | |
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| | Всього дзвінків, прийнятих від громадян: | | | | |
| Результативність вирішення питань: Задоволено _____ (к-ть дзвінків) Роз'яснено _____ (к-ть дзвінків) Відмовлено _____ (к-ть дзвінків) | | | | | |

Додаток 10
до Порядку розгляду звернень громадян
у виконавчому органі Київської міської ради
(Київській міській державній адміністрації)

**Форма реєстраційно-контрольної картки із внесенням результатів
розгляду звернення у розгорнутому вигляді**

| № картки Б-1584 Дата 24.01.2011 № Київради <input checked="" type="checkbox"/> Контроль <input checked="" type="checkbox"/> Довгострок | | | | | | | |
|---|--|------------|---|--|--|---------------------------------------|--|
| ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ ЗВОРОТНІЙ БІК Створено: ПЕЧУРА В.В. 24.01.2011 10:44:30 Кориговано: ТІГОВА Т.В. 24.01.2011 11:55:27 | | | | | | | |
| <p>Прізвище, ім'я та по-батькові БЕБЕШКО ВІСВИРСЬКИЙ В С</p> <p>Адреса <input type="checkbox"/> Кандидат ТВЕРСЬКИЙ ТУПИК 9 КВ 84</p> <p>Район Аркшів 6 Печерський 20</p> <p>Телефон Кількість підписів 629-60-82 2</p> <p>Район розгляду питання <input checked="" type="radio"/> Чоловік 6 Печерський <input type="radio"/> Жінка</p> <p>Категорія []</p> <p>Соціальний стан []</p> | <p>Тип звернення Вид документа Одержано 2 Лист 2 Заява 4 Через органи влади</p> <p>Звідки одержано <input checked="" type="checkbox"/> Контроль Дільниця 207 Депутат міської, районної Ради []</p> <p>Індекс документа Дата 29/279/522-6-05 12.01.2011 <input checked="" type="checkbox"/> Нагадування</p> <p>Признак <input type="checkbox"/> Прийняті головою <input checked="" type="checkbox"/> Підпис голови Результат розгляду Доручення голови КМДА [] []</p> <p>Короткий зміст Результати перевірки Інші зауваження РЕДАГУВАННЯ РЕЗУЛЬТАТУ РОЗГЛЯДУ</p> <div style="border: 1px solid black; height: 150px; width: 100%;"></div> | | | | | | |
| <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Питання</th> <th>Підпитання</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> КОМУНАЛЬНЕ ГОСПОДАРСТВО</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> ОБСТЕЖЕННЯ С</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> КОМУНАЛЬНЕ ГОСПОДАРСТВО</td> <td><input type="checkbox"/> РЕМОНТ ДАХІВ</td> </tr> </tbody> </table> | Питання | Підпитання | <input checked="" type="checkbox"/> КОМУНАЛЬНЕ ГОСПОДАРСТВО | <input checked="" type="checkbox"/> ОБСТЕЖЕННЯ С | <input type="checkbox"/> КОМУНАЛЬНЕ ГОСПОДАРСТВО | <input type="checkbox"/> РЕМОНТ ДАХІВ | |
| Питання | Підпитання | | | | | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> КОМУНАЛЬНЕ ГОСПОДАРСТВО | <input checked="" type="checkbox"/> ОБСТЕЖЕННЯ С | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> КОМУНАЛЬНЕ ГОСПОДАРСТВО | <input type="checkbox"/> РЕМОНТ ДАХІВ | | | | | | |

← → ?? Питання Ше одна Друк Друк звор. Розглянуто ✓ Зберегти ✗ Відмінити