



# ДАРНИЦЬКА РАЙОННА В МІСТІ КИЄВІ ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

## РОЗПОРЯДЖЕННЯ

30.04.2018

№ 514

Про внесення змін до Порядку організації та проведення особистого, виїзного прийому громадян, прямих «гарячих» телефонних ліній у Дарницькій районній в місті Києві державній адміністрації

Відповідно до статей 6, 40 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», статті 22 Закону 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», з метою забезпечення реалізації прав громадян на звернення та особисті, виїзні прийоми та у зв'язку зі змінами в структурі Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації:

1. Унести зміни до Порядку організації та проведення особистого, виїзного прийому громадян, прямих «гарячих» телефонних ліній у Дарницькій районній в місті Києві державній адміністрації, затвердженого розпорядженням Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації від 27.01.2011 № 23, виклавши його в редакції, що додається.

2. Відділу з питань внутрішньої політики, зв'язків з громадськістю та засобами масової інформації апарату Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації забезпечити висвітлення змісту цього розпорядження на офіційному веб-сайті Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації.

3. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на заступника керівника апарату Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації згідно з розподілом обов'язків.

Виконувач обов'язків



П. Захарченко

0000874

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Розпорядження Дарницької  
районної в місті Києві  
державної адміністрації  
27.01.2011 № 23

(в редакції розпорядження  
№ 314  
30.04.2011)



## ПОРЯДОК

організації та проведення особистого, виїзного прийому громадян, прямих «гарячих» телефонних ліній у Дарницькій районній в місті Києві державній адміністрації

### 1. Загальні положення

1.1. Цей Порядок визначає основні вимоги до організації та проведення особистого, виїзного прийому громадян, прямих «гарячих» телефонних ліній у Дарницькій районній в місті Києві державній адміністрації (далі – райдержадміністрація).

1.2. Особистий, виїзний прийом громадян, прямі «гарячі» телефонні лінії головою, першим заступником, заступником голови, керівником апарату, заступником керівника апарату, а також керівниками структурних підрозділів райдержадміністрації проводиться відповідно до вимог Закону 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» та графіків, які розробляються відділом роботи із зверненнями громадян апарату за участю керівників структурних підрозділів райдержадміністрації, та затверджуються головою райдержадміністрації щорічно.

1.3. У разі змін в проведенні особистого, виїзного прийому громадян та прямих «гарячих» телефонних ліній перший заступник, заступник голови, керівник апарату, заступник керівника апарату та керівники структурних підрозділів райдержадміністрації подають голові райдержадміністрації доповідну записку з обґрунтуванням необхідності внесення змін до затвердженого графіка. За дорученням голови райдержадміністрації відділ роботи із зверненнями громадян апарату за участю керівників структурних підрозділів райдержадміністрації готує новий проект графіка з урахуванням зазначених змін та подає його голові райдержадміністрації на затвердження.

1.4. Графік особистого, виїзного прийому громадян, прямих «гарячих» телефонних ліній голови, першого заступника, заступника голови, керівника апарату та заступника керівника апарату, а також графік особистого прийому громадян керівниками структурних підрозділів райдержадміністрації розміщується на офіційному веб-сайті райдержадміністрації.

2. Порядок організації та проведення особистого, виїзного прийому громадян, прямих «гарячих» телефонних ліній головою райдержадміністрації

2.1. Попередній запис громадян на особистий, виїзний прийом громадян до

голови райдержадміністрації здійснюється начальником відділу роботи із зверненнями громадян апарату в робочий час при особистій зустрічі з громадянином, представником громадянина, повноваження якого оформлені в установленому порядку, або особою, яка перебуває у родинних відносинах з громадянином. Для запису на особистий прийом до голови райдержадміністрації громадянин повинен пред'явити документ, що посвідчує його особу, представник – документ про уповноваження, оформлений в установленому порядку, член родини – документ, що підтверджує родинні відносини. Під час попереднього запису на особистий прийом громадянин, або уповноважена особа, надають документи (відповіді райдержадміністрації, органів зв'язного рівня, інших організацій та/або інші документи), що підтверджують необхідність особистої зустрічі з головою райдержадміністрації для розгляду порушеного питання.

Дані про громадянина, який записався на особистий прийом, заносяться начальником відділу роботи із зверненнями громадян апарату до журналу обліку особистого прийому громадян до голови райдержадміністрації, що ведеться відповідно до 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 14.04.1997 № 348 (далі – Інструкція з діловодства за зверненнями громадян).

Кількість осіб, які виявили бажання потрапити на особистий прийом до голови райдержадміністрації визначає начальник відділу роботи із зверненнями громадян апарату, з метою якісного проведення особистого прийому та з урахуванням часу проведення особистого прийому, відповідно до затвердженого графіка. Попередній запис здійснюється не пізніше як за п'ять робочих днів до дати проведення особистого прийому.

На особистий прийом громадян до голови райдержадміністрації запис за телефоном не здійснюється.

Не допускається з'ясування відомостей про особу громадянина, які не стосуються його звернення.

2.2. Начальником відділу роботи із зверненнями громадян апарату формуються списки громадян, які виявили бажання потрапити на особистий, виїзний прийом до голови райдержадміністрації. Про час та дату прийому громадян повідомляють спеціалісти відділу роботи із зверненнями громадян апарату за телефоном.

Прийом жінок, яким присвоєно почесне звання «Мати-героїня», інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України проводиться в пріоритетному порядку.

2.3. Організація проведення особистого, виїзного прийому громадян та прямих «гарячих» телефонних ліній головою райдержадміністрації забезпечується відділом роботи із зверненнями громадян апарату. У разі необхідності керівником апарату райдержадміністрації надаються доручення керівникам структурних підрозділів райдержадміністрації, органів зв'язного рівня, інших організацій, віднесених до сфери управління райдержадміністрації, щодо попередньої підготовки голові райдержадміністрації інформації з розгляду питань, порушених громадянами на особистому прийомі.

2.4. Під час проведення особистого, виїзного прийому громадян можуть бути

присутніми їх представники, повноваження яких оформлені в установленому порядку, та/або особи, які перебувають в родинних відносинах з такими громадянами. Громадянин може долучити до звернення матеріали, що обґрунтовують заяву (клопотання), скаргу або пропозицію (зауваження), а також матеріали, що містять інформацію до яких податкових осіб райдержадміністрації, органів вищого рівня, та/або інших організацій він звертався та які були прийняті рішення.

Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому громадян не допускається.

У проведенні головою райдержадміністрації особистого, виїзного прийому громадян та прямої «гарячої» телефонної лінії, за його дорученням, можуть бути залучені перший заступник голови, заступник голови, керівник апарату, заступник керівника апарату, начальник юридичного відділу апарату та керівники структурних підрозділів райдержадміністрації підприємств, установ, організацій, віднесених до сфери управління райдержадміністрації.

2.5. Письмові звернення, що подаються громадянином на особистому, виїзному прийомі, оформляються відповідно до вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян».

2.6. У разі надходження від громадянина усного звернення під час особистого, виїзного прийому голови райдержадміністрації, заповнюється Картка проведення особистого/виїзного прийому (додаток 1). Якщо під час особистого прийому громадянину на його усне звернення головою райдержадміністрації надані аргументовані роз'яснення, до Картки проведення особистого/виїзного прийому в графу «Прийняте рішення за результатом розгляду на прийомі» вноситься короткий зміст роз'яснень. Якщо порушене в усному зверненні питання потребує додаткового розгляду або надання громадянину письмової відповіді, голова райдержадміністрації надає відповідне доручення.

Картка проведення особистого/виїзного прийому із зафіксованим в ній коротким змістом усного звернення, що надійшло під час особистого, виїзного прийому громадян, реєструється відділом роботи із зверненнями громадян апарату не пізніше наступного робочого дня після проведення прийому та опрацьовується в установленому порядку відповідно до наданих головою райдержадміністрації доручень і вимог законодавства України.

2.7. Усні звернення громадян, що надходять під час проведення головою райдержадміністрації прямої «гарячої» телефонної лінії фіксуються в окремому журналі обліку усних звернень, який ведеться відділом роботи із зверненнями громадян апарату відповідно до Інструкції з діловитства за зверненнями громадян. За результатом проведення головою райдержадміністрації прямої «гарячої» телефонної лінії заповнюється Картка проведення прямої «гарячої» телефонної лінії (додаток 2). Якщо під час проведення прямої «гарячої» телефонної лінії громадянину на його усне звернення надані аргументовані роз'яснення, до Картки проведення прямої «гарячої» телефонної лінії в графу «Прийняте рішення за результатом розгляду під час прямої «гарячої» телефонної лінії» вноситься короткий зміст роз'яснень. Якщо порушене в телефонному зверненні питання потребує додаткового розгляду або надання громадянину письмової відповіді, відділом роботи із зверненнями громадян готується проект резолюції голови райдержадміністрації, відповідно до наданого ним доручення за результатом телефонного спілкування з громадянином.

Картка проведення особистого/виїзного прийому із зафіксованим в ній коротким змістом усного звернення, що надійшло під час прямої «гарячої» телефонної лінії, реєструється відділом роботи із зверненнями громадян апарату не пізніше наступного робочого дня після проведення та опрацьовується в установленому порядку відповідно до наданого головою райдержадміністрації доручення та вимог законодавства України.

2.8. Звернення громадян, що надійшли під час проведення особистого, виїзного прийому громадян та прямої «гарячої» телефонної лінії реєструються відділом роботи із зверненнями громадян апарату відповідно до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян та опрацьовуються в установленому порядку, відповідно до наданих головою райдержадміністрації резолюцій.

2.9. Звернення громадян, що надійшли під час проведення особистого, виїзного прийому громадян та під час прямої «гарячої» телефонної лінії розглядаються і контролюються особисто керівниками структурних підрозділів райдержадміністрації та підприємств, установ, організацій, віднесених до сфери управління райдержадміністрації, відповідно до наданих резолюцій голови райдержадміністрації, першого заступника голови, заступника голови, керівника апарату та заступника керівника апарату.

2.10. Про результат розгляду звернення на особистому, виїзному прийомі громадян та прямої «гарячої» телефонної лінії до голови райдержадміністрації громадянину повідомляється письмово або усно (за його бажанням). Проект відповіді громадянину погоджується особисто керівником структурного підрозділу райдержадміністрації, підприємства, установи, організації, віднесеної до сфери управління райдержадміністрації, а також першим заступником, заступником голови, керівником апарату, заступником керівника апарату райдержадміністрації згідно з розподілом обов'язків та подається на підпис голові райдержадміністрації в передбачений законодавством термін. В проекті письмової відповіді громадянину обов'язково зазначається, що звернення надійшло на особистому, виїзному прийомі громадян, чи прямиї «гарячій» телефонній лінії.

2.11. Повторний прийом громадянина з питання, що вже розглядалось головою райдержадміністрації проводиться у разі, якщо порушене у першому зверненні питання не було вирішено по суті.

2.12. Контроль за виконанням доручень, напрацьованих під час особистого, виїзного прийому громадян та прямої «гарячої» телефонної лінії голови райдержадміністрації здійснюється відділом роботи із зверненнями громадян апарату. Відділ роботи із зверненнями громадян апарату проводить систематичний аналіз звернень громадян, прийнятих на особистому прийомі громадян. Узагальнена інформація щомісячно надається до Управління з питань звернень громадян виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

2.13. У разі не проведення з поважної причини головою райдержадміністрації особистого, виїзного прийому громадян, прямої «гарячої» телефонної лінії у передбачений графіком день, прийом переноситься на іншу, визначену головою райдержадміністрації, дату чи наступний прийом громадян відповідно до затвердженого графіка, про що громадян завчасно повідомляє відділ роботи із зверненнями громадян апарату.

2.14. Відповідальність за організацію проведення особистих, виїзних прийомів громадян та прямих «гарячих» телефонних ліній головою райдержадміністрації покладається на керівника апарату, заступника керівника апарату райдержадміністрації та відділ роботи із зверненнями громадян апарату.

2.15. Особистий прийом громадян та пряма «гаряча» телефонна лінія проводиться головою райдержадміністрації в окремому приміщенні (кабінеті) райдержадміністрації, належно обладнаному для прийому громадян та забезпеченому телефонним зв'язком.

2.16. Виїзні прийоми громадян проводяться відповідно до затвердженого графіка за попередньо узгодженою з головою райдержадміністрації адресою, з урахуванням проблемних питань, які мешканці району порушують у своїх зверненнях. У разі необхідності можуть проводитись позапланові виїзні прийоми громадян.

### 3. Порядок організації та проведення особистого, виїзного прийому громадян, прямих «гарячих» телефонних ліній першим заступником голови, заступником голови, керівником апарату, заступником керівника апарату райдержадміністрації

3.1. З метою забезпечення належної організації проведення особистих, виїзних прийомів громадян та прямих «гарячих» телефонних ліній, перший заступник голови, заступник голови, керівник апарату, заступник керівника апарату райдержадміністрації визначають осіб (спеціалісти підпорядкованих структурних підрозділів райдержадміністрації), відповідальних за організацію проведення особистих, виїзних прийомів громадян та прямих «гарячих» телефонних ліній (далі – відповідальні особи). Відділом роботи із зверненнями громадян апарату формується список зазначених відповідальних осіб, який погоджується першим заступником голови, заступником голови, керівником апарату, заступником керівника апарату, та подається голові райдержадміністрації на затвердження. У разі змін, перший заступник голови, заступник голови, керівник апарату, заступник керівника апарату райдержадміністрації, повідомляють про це начальника відділу роботи із зверненнями громадян апарату для внесення відповідних змін до затвердженого головою райдержадміністрації списку.

Відповідальність за організацію проведення першим заступником голови, заступником голови, керівником апарату, заступником керівника апарату райдержадміністрації особистих, виїзних прийомів громадян та прямих «гарячих» телефонних ліній несуть визначені відповідальні особи.

3.2. Відповідальні особи здійснюють попередній запис на особистий, виїзний прийом громадян та пряму «гарячу» телефонну лінію до першого заступника голови, заступника голови, керівника апарату, заступника керівника апарату райдержадміністрації, відповідно до затвердженого графіка та з урахуванням вимог, зазначених в пункті 2.1 цього Порядку.

Запис громадян на особистий прийом проводиться в журналі обліку особистого прийому громадян згідно з вимогами Інструкції з діловодства за зверненнями громадян.

Відповідальні особи формують списки громадян, які виявили бажання

потрапити на особистий, виїзний прийом громадян та пряму «гарячу» телефонну лінію до першого заступника голови, заступника голови, керівника апарату, заступника керівника апарату райдержадміністрації та повідомляють громадян про час та дату проведення прийому.

Громадяни можуть звернутися на особистий прийом до першого заступника голови, заступника голови, керівника апарату, заступника керівника апарату райдержадміністрації в день проведення прийому з наданням необхідних документів, передбачених в пункті 2.1 цього Порядку.

Прийом жінок, яким присвоєно почесне звання «Мати-героїня», інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України проводиться в першочерговому порядку.

3.3. Організація проведення особистих, виїзних прийомів громадян та прямих «гарячих» телефонних ліній першим заступником голови, заступником голови, керівником апарату, заступником керівника апарату райдержадміністрації забезпечується відповідальними особами. У разі необхідності керівникам структурних підрозділів райдержадміністрації надаються доручення для попередньої підготовки інформації щодо належного розгляду звернень громадян, які записані на особистий прийом.

При проведенні особистих, виїзних прийомів громадян дотримуються умови, зазначені в пункті 2.4 цього Порядку

За дорученням першого заступника голови, заступника голови, керівника апарату, заступника керівника апарату райдержадміністрації під час проведення особистого, виїзного прийому громадян та прямої «гарячої» телефонної лінії, можуть бути присутніми керівники структурних підрозділів райдержадміністрації та підприємств, установ, організацій, віднесених до сфери управління райдержадміністрації.

3.4. Письмові звернення громадян, що надійшли на особистому, виїзному прийомі громадян до першого заступника голови, заступника голови, керівника апарату, заступника керівника апарату райдержадміністрації з наданими дорученнями на наступний день після прийому передаються до відділу роботи із зверненнями громадян апарату для реєстрації та подальшого опрацювання в установленому порядку.

Порядок оформлення усних звернень відповідальними особами такий, як зазначено в пунктах 2.6 та 2.7 цього Порядку.

Звернення, що надійшли на особистому, виїзному прийомі громадян та на пряму «гарячу» телефонну лінію до першого заступника голови, заступника голови, керівника апарату, заступника керівника апарату райдержадміністрації, розглядаються особисто керівниками структурних підрозділів райдержадміністрації та підприємств, установ, організацій, віднесених до сфери управління райдержадміністрації, відповідно до наданих резолюцій, та перебувають на їх особистому контролі.

3.5. У разі не проведення особистого, виїзного прийому громадян, прямої «гарячої» телефонної лінії з поважної причини у передбачений графіком день, прийом переноситься на іншу, визначену першим заступником голови, заступником голови, керівником апарату, заступником керівника апарату райдержадміністрації дату чи наступний прийом громадян відповідно до затвердженого графіка, про що

відповідальні особи завчасно повідомляють громадян.

За бажанням, громадянин може залишити своє телефонне звернення першому заступнику, заступнику голови, керівнику апарату, заступнику керівника апарату райдержадміністрації в інший день, не передбачений графіком. Таке звернення оформлюється відповідальними особами та передається до відділу роботи із зверненнями громадян для опрацювання в зазначеному вище порядку.

3.6. Виїзні прийоми громадян проводяться відповідно до затвердженого графіка за попередньо узгодженою з першим заступником голови, заступником голови, керівником апарату заступником керівника апарату райдержадміністрації адресою, з урахуванням проблемних питань, порушених мешканцями району у своїх зверненнях, або за дорученням голови райдержадміністрації. У разі необхідності можуть проводитись позапланові виїзні прийоми громадян.

#### 4. Порядок організації та проведення особистого прийому громадян керівниками структурних підрозділів райдержадміністрації

4.1. Керівники структурних підрозділів райдержадміністрації щорічно до 20 грудня подають до відділу роботи із зверненнями громадян апарату пропозиції щодо проведення особистих прийомів громадян із зазначенням днів, годин та місця проведення.

4.2. Прийом громадян керівниками структурних підрозділів райдержадміністрації проводиться відповідно до затвердженого графіка.

Запис громадян, які звернулися на особистий прийом, здійснюється керівником особисто в журналі обліку особистого прийому громадян, відповідно до вимог Інструкції з діловодства за зверненнями громадян.

Порядок та умови проведення особистого прийому громадян такі, як зазначено в пунктах 2.1 та 2.4 цього Порядку.

Прийом жінок, яким приєвно почесне звання України «Мати-героїня», інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України проводиться в першочерговому порядку.

4.3. Відповідальність за організацію проведення особистих прийомів громадян та розгляд звернень, що надійшли, покладається на керівників структурних підрозділів райдержадміністрації.

Виконувач обов'язків начальника  
відділу роботи із зверненнями  
громадян апарату



О. Мудра

Додаток 1 до Порядку організації та проведення особистого, виїзного прийому громадян, прямих «гарячих» телефонних ліній у Дарницькій районній в місті Києві державній адміністрації

**КАРТКА**

\_\_\_\_\_ прийому громадян \_\_\_\_\_, що відбувся « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ року  
(особистого/виїзного зазначити) посада, П.І.Б.

П.І.Б., соціальний стан громадянина	Адреса громадянина, контактний телефон
Короткий зміст питань звернення	Рішення за результатом розгляду на прийомі (вказується короткий зміст усного роз'яснення, або додається резолюція щодо розгляду)

**Прийом провів** \_\_\_\_\_

посада

П. І. Б.

підпис

МІСЦЕ ДЛЯ  
РЕЄСТРАЦІЙНОГО  
ШТАМПУ

