



ДЕСНЯНСЬКА РАЙОННА В МІСТІ КИЄВІ
ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

06.11.2025

№ 988

Про затвердження Положення про
відділ роботи із зверненнями громадян
Деснянської районної в місті
Києві державної адміністрації

Відповідно до Закону України «Про місцеві державні адміністрації», Закону України «Про державну службу», Закону України «Про звернення громадян», постанови Кабінету Міністрів України від 26 вересня 2012 року № 887 «Про затвердження Типового положення про структурний підрозділ місцевої державної адміністрації» (зі змінами та доповненнями), розпорядження Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації від 01 жовтня 2024 року № 779 «Про затвердження структури та чисельності працівників Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації», з метою приведення у відповідність до вимог чинного законодавства документа, який регламентує діяльність відділу роботи із зверненнями громадян

ЗОБОВ'ЯЗУЮ:

1. Затвердити Положення про відділ роботи із зверненнями громадян Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації, в новій редакції, що додається.
2. Визнати таким, що втратило чинність розпорядження Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації від 16 жовтня 2024 року № 825 «Про затвердження Положення про відділ роботи із зверненнями громадян Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації».
3. Контроль за виконанням цього розпорядження залишаю за собою.

Голова

Максим БАХМАТОВ

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження Деснянської
районної в місті Києві державної
адміністрації

від 06 листопада 2025 року № 988

ПОЛОЖЕННЯ

про відділ роботи із зверненнями громадян
Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації

1. Відділ роботи із зверненнями громадян Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації (далі - Відділ) утворюється головою Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації, входить до її складу і в межах Деснянського району міста Києва забезпечує виконання покладених на Відділ завдань.

2. Відділ підпорядкований безпосередньо голові Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації (далі – Деснянська райдержадміністрація) та керівникові апарату адміністрації з питань проходження державної служби. Підзвітний управлінню з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

3. Відділ у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України, Кабінету Міністрів України, міжнародними договорами України, наказами міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, рішеннями Київської міської ради, розпорядженнями Київського міського голови, виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), Київської міської військової адміністрації (на період військового стану) та розпорядженнями Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації, іншими нормативно-правовими актами, а також цим Положенням.

4. Основним завданням Відділу є забезпечення практичної реалізації конституційного права громадян на звернення, а саме: на письмові, усні та електронні звернення, на особистий прийом, включаючи звернення, які надійшли до райдержадміністрації через комунальну бюджетну установу «Контактний центр міста Києва», а також реалізація державної політики з організації роботи із зверненнями громадян.

5. Відділ відповідно до визначених повноважень виконує такі завдання:

1) організовує виконання Конституції і законів України, актів Президента України, Кабінету Міністрів України, наказів міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, розпоряджень Київського міського голови, виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), Київської міської військової адміністрації (на період військового стану), розпоряджень Деснянської райдержадміністрації, інших нормативно-правових актів та здійснює контроль за їх реалізацією;

2) забезпечує реалізацію конституційного права громадян на звернення до органів державної влади, органів місцевого самоврядування та посадових осіб цих органів щодо захисту їх законних прав та інтересів.

3) здійснює прийом, реєстрацію та попередній розгляд звернень громадян, звернень, надісланих з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку, а також поданих на особистому/виїзному прийомі, адресованих голові Деснянської райдержадміністрації, першому заступнику голови, заступникам голови та керівнику апарату Деснянської райдержадміністрації, 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, у медіа, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348 (зі змінами). Забезпечує реєстрацію всіх звернень в модулі «звернення громадян» інформаційно-телекомунікаційної системи «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва»;

4) сприяє громадянам у вирішенні питань, відповідно до чинного законодавства, з якими вони звернулись до голови Деснянської райдержадміністрації, першого заступника, заступників голови та керівника апарату Деснянської райдержадміністрації;

5) здійснює контроль за своєчасним розглядом письмових звернень громадян, які надійшли на розгляд до Деснянської райдержадміністрації безпосередньо від громадян, або за дорученням з органів державної влади, від депутатів всіх рівнів тощо;

6) складає та затверджує графік особистого, виїзного прийому та проведення прямих «гарячих» телефонних ліній головою, першим заступником голови, заступниками голови та керівником апарату Деснянської райдержадміністрації;

7) здійснює запис громадян на особистий прийом до голови Деснянської райдержадміністрації згідно з графіком;

8) забезпечує організацію та проведення прийому громадян з особистих питань, головою Деснянської райдержадміністрації, здійснює контроль за своєчасним виконанням доручень, наданих під час прийому;

9) здійснює перевірку стану роботи щодо розгляду звернень громадян, організацію особистого прийому громадян у структурних підрозділах Деснянської райдержадміністрації та комунальних підприємствах, установах, організаціях віднесених до сфери управління Деснянської райдержадміністрації, за результатом надає інформацію про перевірку голові райдержадміністрації;

10) працівники Відділу надають працівникам структурних підрозділів, що є виконавцями звернення, методичну допомогу в частині опрацювання звернень;

11) інформує громадян про результати розгляду їх звернень та прийняті рішення;

12) аналізує стан роботи зі зверненнями громадян у Деснянській райдержадміністрації з метою виявлення причин, що їх зумовлюють, а також найбільш гострих актуальних проблем, які потребують негайного розв'язання;

13) забезпечує висвітлення в інформаційному просторі (на офіційних джерелах) Деснянської райдержадміністрації найбільш актуальних проблем, що порушують у своїх зверненнях громадяни, а також приклади їх позитивного вирішення;

14) готує та подає на розгляд голові, першому заступнику, заступникам голови та керівнику апарату Деснянської райдержадміністрації інформацію про стан виконавської дисципліни та дотримання вимог Закону України „Про звернення громадян”, факти порушень або неналежного ставлення до розгляду звернень громадян у структурних підрозділах Деснянської райдержадміністрації та комунальних підприємствах, установах, організаціях віднесених до сфери управління Деснянської райдержадміністрації;

15) забезпечує організацію та засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при Деснянській райдержадміністрації;

16) здійснює контроль за своєчасним розглядом письмових звернень громадян, які надійшли на розгляд до Деснянської райдержадміністрації безпосередньо від громадян, або за дорученням з органів державної влади, від депутатів всіх рівнів тощо;

17) здійснює попереднє опрацювання, реєстрацію, розсилання та контроль за належним розглядом звернень громадян, що надходять від КБУ “Контактний центр міста Києва”;

18) здійснює організацію діловодства та зберігання справ відповідно до Номенклатури справ Відділу, в частині, що стосується роботи із зверненнями громадян, що надходять від КБУ «Контактний центр міста Києва»;

19) забезпечує перенесення термінів виконання звернень, що потребує додаткового опрацювання або вивчення порушеного у зверненні питання;

20) забезпечує внесення готових відповідей до контрольно-реєстраційної картки в програмному комплексі КБУ «Контактний центр міста Києва»;

21) за дорученням керівництва є виконавцем листів, запитів, доручень, кореспондентом яких є КБУ «Контактний центр міста Києва»;

22) здійснює аналіз виконавської дисципліни, що стосується розгляду звернень громадян, які надійшли на виконання до Деснянської райдержадміністрації від КБУ «Контактний центр міста Києва»;

23) готує звіти про стан виконавської дисципліни розгляду звернень громадян, що надходять від КБУ «Контактний центр міста Києва» та впливають на рейтингові показники Деснянської райдержадміністрації;

24) розробляє проекти розпоряджень голови Деснянської райдержадміністрації, у визначених законом випадках – проекти нормативно-правових актів з питань реалізації визначених повноважень;

25) бере участь у погодженні проектів нормативно-правових актів, розроблених іншими органами виконавчої влади;

26) бере участь у підготовці звітів голови Деснянської райдержадміністрації, що стосуються звернень громадян;

27) готує матеріали для нарад під головуванням голови, першого заступника голови, заступників голови, керівника апарату райдержадміністрації що стосується звернень громадян;

28) забезпечує здійснення заходів щодо запобігання і протидії корупції в межах відділу;

29) забезпечує доступ до публічної інформації, розпорядником якої є Деснянська райдержадміністрація;

30) постійно інформує населення про стан здійснення визначених повноважень;

31) забезпечує в межах своїх повноважень дотримання працівниками Відділу вимог законодавства з охорони праці, пожежної безпеки, дотримання правил внутрішнього службового розпорядку, правил Етичної поведінки державного службовця, виконавської дисципліни;

32) забезпечує у межах своїх повноважень реалізацію державної політики стосовно захисту інформації з обмеженим доступом;

33) забезпечує зберігання архівних документів за пропозиціями, заявами, скаргами громадян, та після завершення терміну зберігання, вживає заходів щодо порушення процедури їх знищення відповідно до вимог законодавства;

34) забезпечує в межах своїх повноважень захист персональних даних громадян, зазначених у зверненнях;

35) здійснює інші передбачені законом повноваження.

6. Відділ для здійснення повноважень та виконання завдань, що визначені має право:

1) одержувати в установленому законодавством порядку від інших структурних підрозділів Деснянської райдержадміністрації та їх посадових осіб інформацію, документи і матеріали, необхідні для виконання покладених на нього завдань;

2) залучати до виконання окремих робіт, участі у вивченні окремих питань спеціалістів, фахівців інших структурних підрозділів Деснянської райдержадміністрації, підприємств, установ та організацій (за погодженням з їх керівниками), представників громадських об'єднань (за згодою);

3) вносити в установленому порядку пропозиції щодо удосконалення роботи Деснянської райдержадміністрації в галузі звернень громадян;

4) користуватись в установленому порядку інформаційними базами органів виконавчої влади, системами зв'язку і комунікацій, мережами спеціального зв'язку та іншими технічними засобами;

5) скликати в установленому порядку наради, проводити семінари та конференції з питань, що належать до їх компетенції;

7. Відділ в установленому законодавством порядку та у межах повноважень взаємодіє з іншими структурними підрозділами, апаратом Деснянської райдержадміністрації, органами місцевого самоврядування,

територіальними органами міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, а також підприємствами, установами та організаціями з метою створення умов для провадження послідовної та узгодженої діяльності щодо строків, періодичності одержання і передачі інформації, необхідної для належного виконання покладених на нього завдань та здійснення запланованих заходів.

8. Відділ очолює начальник, який призначається на посаду і звільняється наказом керівника апарату Деснянської райдержадміністрації у порядку, передбаченому чинним законодавством;

9. Начальник Відділу може мати заступника, який призначається на посаду і звільняється наказом керівника апарату Деснянської райдержадміністрації.

10. Начальник Відділу:

1) забезпечує практичну реалізацію конституційного права громадян на звернення у сфері відповідальності Деснянської райдержадміністрації в межах компетенції Відділу;

2) готує інформаційно-аналітичні матеріали, що стосуються звернень громадян;

3) забезпечує оприлюднення інформації щодо порядку розгляду звернень громадян, графіків прийомів та «гарячих» телефонних ліній керівництва райдержадміністрації, звітів тощо;

4) створює умови для участі заявників у перевірці поданих ними заяв чи скарг;

5) забезпечує контроль щодо надання відповідей за зверненнями громадян без порушення термінів;

6) забезпечує постійний моніторинг організації роботи із зверненнями громадян в структурних підрозділах райдержадміністрації;

7) забезпечує організацію засідань постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при Деснянській райдержадміністрації, входить до її складу;

8) забезпечує аналіз процесу прийому та розгляду звернень громадян на всіх його етапах;

9) здійснює керівництво Відділом, несе персональну відповідальність за організацію та результати його діяльності, сприяє створенню належних умов праці у Відділі;

10) планує роботу Відділу, вносить пропозиції щодо удосконалення роботи із зверненнями громадян в Деснянській райдержадміністрації;

11) звітує перед головою Деснянської райдержадміністрації про виконання покладених на Відділ завдань та затверджених планів роботи;

12) може входити до складу Колегії Деснянської райдержадміністрації;

13) відповідає за організацію діловодства та зберігання справ відповідно до Номенклатури справ Відділу;

14) вносить пропозиції щодо розгляду на засіданнях Колегії питань, що належать до компетенції Відділу, та розробляє проекти відповідних рішень;

15) представляє інтереси Відділу у взаємовідносинах з іншими структурними підрозділами Деснянської райдержадміністрації за дорученням керівництва;

16) готує аналітичні матеріали стосовно виконавської дисципліни, стану розгляду звернень в Деснянській райдержадміністрації.

Керівник апарату

Ірина ГУМЕНЮК