



ГОЛОСІЇВСЬКА РАЙОННА В МІСТІ КИЄВІ
ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

30.12.2013

№ 495

Про внесення змін до
розпорядження Голосіївської
районної в місті Києві державної
адміністрації від 14.05.2012 № 321
"Про порядок розгляду звернень
громадян у Голосіївській районній в
місті Києві державній адміністрації"

Зареєстровано	<u>Голосіївському</u>
	<u>районному урядові</u>
	<u>містечку 4 м. Києві</u>
	<u>"24" лютого 2014 р.</u>
	<u>за № 1/304</u>
Керівник реєстраційного	
органу	<u>[Підпис]</u>

Відповідно до законів України "Про електронні документи та електронний документообіг", "Про захист персональних даних", рішень Київської міської ради від 10.11.2011 № 602/6838 "Про затвердження Міської цільової програми розвитку електронного урядування в місті Києві на 2012-2014 роки", від 25.12.2012 №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 28.12.2012 №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", з метою запровадження електронного документообігу в роботі зі зверненнями громадян в Голосіївській районній в місті Києві державній адміністрації):

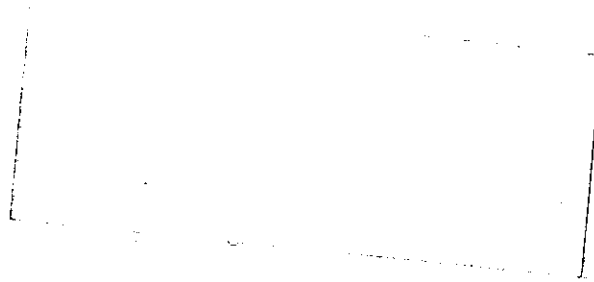
1. Затвердити зміни до Порядку розгляду звернень громадян в Голосіївській районній в місті Києві державній адміністрації, затвердженого розпорядженням Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації від 14.05.2012 № 321 "Про порядок розгляду звернень громадян у Голосіївській районній в місті Києві державній адміністрації", виклавши його у редакції, що додається.

2. Відділ з питань внутрішньої політики та зв'язків з громадськістю (Ремез Я.В.) забезпечити висвітлення на Веб-сайті Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації зміст цього розпорядження.

3. Це розпорядження набирає чинності з дня його оприлюднення.

4. Контроль за виконання цього розпорядження залишаю за собою.

В.о. голови



В. Іванченко

ЗАТВЕРДЖЕНО

розпорядження Голосіївської
районної в місті Києві державної
адміністрації

30.12.2013 № 795

Зареєстровано в	<u>Голосіївському</u>
<u>районному</u>	<u>управлінню</u>
<u>міст</u>	<u>г. м. Києві</u>
" <u>24</u> "	<u>листопада</u> <u>2013</u> р.
за №	<u>1/304</u>
Керівник реєстрального	<u>[підпис]</u>
органу	(підпис)

Порядок розгляду звернень громадян у Голосіївській районній в місті Києві державній адміністрації

І. Загальні положення

1.1. Порядок розгляду звернень громадян у Голосіївській районній в місті Києві державній адміністрації встановлює єдиний для всіх структурних підрозділів Голосіївської 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-телекомунікаційній системі "Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва" (далі – ІТС ЄПІК).

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

1.2. Розгляд звернень громадян у Голосіївській районній в місті Києві державній адміністрації здійснюється відповідно до Конституції України, 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

14.04.1997 № 348 (із змінами та доповненнями), Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 24.06.2009 № 630, 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, затвердженого розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 28.12.2012 № 2368, інших нормативно-правових актів з питань роботи із зверненнями громадян та цього Порядку.

1.3. Діловодство за зверненнями громадян у Голосіївській районній в місті Києві державній адміністрації ведеться окремо від загального діловодства і покладається на відділ роботи із зверненнями громадян. У структурних підрозділах Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації діловодство за зверненнями громадян покладається на спеціально визначених 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 України 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.

Письмові звернення, в яких порушені питання, що не входять до повноважень Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації пересилаються для розгляду за належністю органу, в компетенцію якого входить вирішення питання в термін не більше 5 робочих днів з дня надходження до Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, про що повідомляється громадянину, який подав звернення.

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

Якщо у зверненнях громадян, що реєструються, містяться персональні дані, з них формується база персональних даних.

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 18.01.2013 № 55.

II. Розгляд звернень громадян

2.1. Відділ роботи із зверненнями громадян забезпечує прийом, попередній розгляд, реєстрацію (в інформаційно-телекомунікаційній системі "Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва") та сканування письмових звернень громадян, що надійшли поштою на адресу Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, а також поданих громадянами на особистому прийомі, і передає їх на розгляд голові Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації або заступникам голови Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, в компетенцію яких входить розгляд порушених питань.

Під час реєстрації до реєстраційно-контрольної картки вводяться такі елементи: дата надходження звернення; прізвище, ім'я, по батькові, категорія (соціальний стан) заявника; звідки одержано звернення, дата, індекс документа, 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.

Реєстраційний індекс звернення громадян та дата його надходження зазначаються 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 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 Голосіївської 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 нанесення штампа і штрих-коду паперовий оригінал звернення сканується, а його електронна копія приєднується до реєстраційно-контрольної картки.

Скануванню не підлягають звернення та додані до них документи, які надійшли у форматі більшому ніж А-4; прошиті, зброшуровані документи; друковані видання (книги, журнали, бюлетні, вітальні листівки тощо); звернення на папері довільного розміру та щільності; інші документи, які технологічно не можуть бути скановані, тощо. У разі надходження таких звернень та документів відділ роботи із зверненнями громадян забезпечує передачу їх паперових копій співвиконавцям, яким доручено виконання звернення.

Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

2.2. Звернення, адресовані голові Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, першому заступнику голови Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, заступникам голови Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, які надійшли безпосередньо до управлінь чи відділів Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, обов'язково передаються до відділу роботи із зверненнями громадян для реєстрації в ІТС ЄІПК.

2.3. Паперовий оригінал звернення і його електронна копія передається голові Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації або першому заступнику, заступникам голови Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації відповідно до розподілу обов'язків.

Одночасно скановане звернення отримують – відповідальна особа відділу організаційно-аналітичного забезпечення роботи голови Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, відповідний помічник першого

заступника голови Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, відповідні помічники заступників голови Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, на яких відповідно до розподілу функціональних обов'язків покладено роботу із зверненнями громадян, для створення проектів резолюцій керівництва.

Проекти доручень голови Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, першого заступника голови Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, заступників голови Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації на звернення у паперовому вигляді, які готують працівники відділу роботи із зверненнями громадян, разом з оригіналами звернень передаються для погодження та підпису начальнику відділу організаційно-аналітичного забезпечення роботи голови Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, відповідним помічникам першого заступника голови Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, заступників голови Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації.

Після підпису проекту доручення голови Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, першого заступника голови Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, заступників голови Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації на звернення відділ роботи із зверненнями громадян надсилає електронну копію звернення через ІТС ЄПЖ усім виконавцям. Головному або відповідальному виконавцю передаються паперовий оригінал звернення разом із дорученням для виконання та формування справи. Іншим виконавцям разом з електронною копією звернення також надсилається його паперова копія до введення в дію в ІТС ЄПЖ електронного цифрового підпису. Передача звернень у паперовому вигляді відповідальним працівникам фіксується в журналі із зазначенням дати передачі та прізвища особи, що їх отримує. Журнали передачі звернень виконавцям зберігаються у відділі роботи із зверненнями громадян.

2.4. Модуль "Звернення громадян" в ІТС ЄПЖ доступний для внесення реєстраційних даних тільки працівникам відділу роботи із зверненнями громадян.

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

2.6. Скарга на дії чи рішення Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, посадових осіб адміністрації розглядається у порядку, встановленому законодавством України.

2.7. Відповідь за результатами розгляду звернення в обов'язковому порядку готується за підписом голови Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, першого заступника, заступників голови, керівника апарату Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, згідно з

розподілом обов'язків. На лицьовому боці в нижньому лівому кутку останнього аркуша листа зазначається прізвище, ім'я, по-батькові виконавця та номер його службового телефону.

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 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 громадян, рівень підготовки та належне оформлення письмової відповіді несуть особи, зазначені у резолюції керівника першими або визначені відповідальними, або кожен із виконавців у своїй частині.

Відповідальність за зміст письмової відповіді несуть виконавці, зазначені в резолюції, кожен в своїй частині.

Якщо у дорученні голови Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації на звернення визначено декілька виконавців і не зазначено серед них відповідального, узагальнену відповідь надає виконавець. Який зазначений у дорученні першим.

У разі підготовки проекту відповіді на звернення за підписом голови Київської міської державної адміністрації виконавці особисто на паперових носіях передають проект відповіді до відділу редагування документів та випуску розпоряджень управління документального забезпечення апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) для редагування та погодження.

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

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

2.10. 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 та жінок, яким присвоєно почесне звання "Мати-героїня" розглядаються особисто головою Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, а в разі його відсутності – особою, яка виконує його обов'язки.

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 надходження.

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 відділ роботи із зверненнями громадян про згоду посадової особи на продовження терміну виконання. Клопотання про подовження строку розгляду звернення оформлюються не пізніше, ніж за 5 днів до закінчення контрольного терміну.

3.3. 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. Особистий прийом громадян головою Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, першим заступником, заступниками голови Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації.

4.1. Порядок організації та проведення особистого прийому громадян головою Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, першим заступником голови, заступниками голови Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, затверджено розпорядженням Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації від 20.03.2011 № 454, та зареєстровано у Голосіївському районному управлінні юстиції у місті Києві 15.07.2011 за № 18/142.

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

5.1. Проведення прямих ("гарячих") телефонних ліній головою Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, першим

заступником, заступниками голови Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, здійснюється згідно з графіком, який розробляється відділом роботи із зверненнями громадян, погоджується із головою, першим заступником, заступниками голови Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації та затверджуються головою Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, оприлюднюються через засоби масової інформації і на веб-сторінці Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації у складі офіційного інтернет порталу Київської міської державної адміністрації.

5.2. Організація проведення прямих ("гарячих") телефонних ліній головою Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації здійснюється відділом організаційно-аналітичного забезпечення роботи голови Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації.

Організація проведення прямих ("гарячих") телефонних ліній першим заступником, заступниками голови Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації здійснюється відповідними помічниками.

У проведенні прямих ("гарячих") телефонних ліній можуть брати участь керівники підпорядкованих управлінь та інших структурних підрозділів.

5.3. Дані про звернення громадян, що надійшли під час проведення прямої ("гарячої") телефонної лінії, реєструються у журналі, який ведеться відповідними помічниками першого заступника голови, заступників голови Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації та відділом організаційно-аналітичного забезпечення роботи голови Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації. В разі потреби готуються відповідні доручення та за результатами опрацювання надається письмова відповідь заявнику.

За результатами проведення прямих ("гарячих") телефонних ліній головою Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, першим заступником, заступниками голови Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації інформація подається до відділу роботи із зверненнями громадян до 2 числа кожного місяця, наступного за звітним.

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

6.1. Відділ роботи із зверненнями громадян готує голові Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, керівнику апарату Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації аналітичну, довідкову та іншу інформацію, пов'язану з розглядом звернень громадян, що надходять на адресу Голосіївської районної в місті Києві 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) відділ роботи із зверненнями громадян готує та надає до органів влади вищого рівня довідкову та аналітичну інформацію в частині, що стосується звернень громадян.

Щомісячно:

звіт про особисті, виїзні прийоми громадян та проведення прямих ("гарячих") телефонних ліній головою Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації;

протоколи засідань постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян;

інформацію про проведення виїзного дня контролю;

довідку за результатами перевірки структурних підрозділів щодо організації роботи із зверненнями громадян.

Щоквартально:

інформацію про стан роботи із зверненнями громадян, що надійшли до Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації та про порушені у зверненнях питання на виконання пункту 3 постанови Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 № 858 "Про затвердження Класифікатора звернень громадян";

до 5 числа місяця, наступного за звітним кварталом, аналітичну та статистичну інформацію про підсумки роботи із зверненнями громадян за звітній період.

6.2. Контроль за своєчасним та якісним розглядом звернень громадян в Голосіївській районній в місті Києві державній адміністрації здійснює відділ роботи із зверненнями громадян.

6.3. Щочетверга керівником апарату проводяться наради із керівниками структурних підрозділів, які допустили порушення термінів розгляду звернень. За результатами проведення дня контролю готуються доповідні на ім'я голови, першого заступника голови, заступників голови для вжиття заходів по усуненню причин порушень термінів розгляду звернень громадян.

6.4. 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 або кореспонденту надано відповідь по суті.

6.5. Після зняття звернення з контролю у відділі роботи із зверненнями громадян зберігаються справи (за номенклатурою), кожна з яких складається зі звернення громадянина, копії (копій) відповідей, доручення, а також висновків, доповідних записок та інших документів, які підтверджують виконання в повному обсязі завдань про розгляд звернень громадян, відповідно до доручення.

6.6. Рівень організації роботи із зверненнями громадян у Голосіївській районній в місті Києві державній адміністрації, її структурних підрозділах, оцінюється за показниками, що зазначені у додатку до Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 24.06.2009 № 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 відділу роботи із зверненнями 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.

Керівник апарату
адміністрації

Н. Федчун