



СВЯТОШИНСЬКА РАЙОННА В МІСТІ КИЄВІ
ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ФІНАНСОВЕ УПРАВЛІННЯ

НАКАЗ

04.04 2026

№ 14-0

Про затвердження Порядку роботи зі зверненнями громадян та особистого прийому громадян у фінансовому управлінні Святошинської районної в місті Києві державної адміністрації

Відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 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, у медіа, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348, та з метою забезпечення реалізації права громадян на звернення та особистий прийом

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Порядок роботи зі зверненнями громадян та особистого прийому громадян у фінансовому управлінні Святошинської районної в місті Києві державної адміністрації, що додається.

2. Керівникам структурних підрозділів фінансового управління Святошинської районної в місті Києві державної адміністрації забезпечувати дотримання вимог Порядку роботи зі зверненнями громадян та особистого прийому громадян у фінансовому управлінні Святошинської районної в місті Києві державної адміністрації, затвердженого пунктом 1 цього наказу.

3. Цей наказ набирає чинності з дня його офіційного оприлюднення.

4. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

Начальник управління

Антоніна СОЛОСІЧ

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ фінансового управління
Святошинської районної в місті
Києві державної адміністрації
«~~07~~» липня 2026 року № 14-0

ПОРЯДОК
роботи зі зверненнями громадян та особистого прийому громадян у
фінансовому управлінні Святошинської районної в місті Києві державної
адміністрації

I. Загальні положення

1. Цей Порядок визначає процедуру приймання, реєстрації, розгляду звернень громадян, контролю за виконанням доручень та результатами розгляду звернень громадян та дотримання строків їх розгляду, основні вимоги до організації і проведення особистого прийому громадян та ведення діловодства за зверненнями громадян у фінансовому управлінні Святошинської районної в місті Києві державної адміністрації (далі – Управління).

2. Цей Порядок розроблено відповідно до Конституції України, Закону України «Про звернення громадян» (далі – Закон), Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 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, у медіа, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348.

II. Організація роботи з питань приймання, попереднього
опрацювання та реєстрації звернень громадян

1. Усі звернення незалежно від способу їх надходження до Управління підлягають обов'язковому попередньому розгляду, який здійснює відповідальна особа, у день їх надходження або перший наступний робочий день, якщо звернення надійшли після закінчення робочого дня, у вихідні, святкові чи неробочі дні з метою визначення:

належності документа до звернень громадян;

повноти дотримання вимог до звернень громадян, що визначені статтею 5 Закону;

ознак надходження та виду звернень громадян;

суті та стислого змісту звернень громадян;

звернень, які відповідно до статті 8 Закону не підлягають розгляду та вирішенню;

звернень, отриманих і вирішених під час особистого прийому, про результати розгляду яких повідомлено громадянину усно (за його бажанням).

2. Звернення може бути усним чи письмовим.

Усне звернення викладає громадянин на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку, яке записує відповідальна особа.

3. Відповідальна особа отримує письмові звернення, надіслані поштою, зокрема електронною, доставлені особисто та через систему електронної взаємодії органів виконавчої влади чи будь-яким іншим способом за допомогою мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку.

4. Звернення громадян оформлюють відповідно до вимог статті 5 Закону. У зверненні зазначають прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), місце проживання заявника, контактні дані, викладають суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Звернення повинні бути викладені розбірливо й чітко у друкованій (письмовій) формі та підписані заявником із зазначенням дати. Для письмового звернення є обов'язковим підпис автора звернення.

Звернення громадян, оформлені без дотримання зазначених вимог, повертають заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня їх надходження до Управління за умови наявності поштової чи електронної адреси або відомостей про інші засоби зв'язку з ним.

За відсутності додатків, зазначених у зверненні, або окремих аркушів відповідальна особа складає акт про повернення документів (додаток до цього Порядку) у двох примірниках, один з яких надсилає заявникові, а другий примірник долучає до справи.

5. Не підлягають розгляду та вирішенню:

повторні звернення від однієї й тієї самої особи з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, про що повідомляють особі, яка подала звернення;

письмові звернення без зазначення місця проживання (якщо відсутня електронна адреса), не підписані автором, а також такі, за якими не можна встановити авторство;

скарги, подані з порушенням строків, передбачених статтею 17 Закону.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає начальник Управління, про що повідомляють особі, яка подала звернення.

6. Відповідальна особа здійснює реєстрацію звернень громадян у журналі реєстрації пропозицій, заяв, скарг громадян.

III. Організація особистого прийому громадян

1. Особистий прийом громадян здійснює начальник Управління за попереднім записом у дні та години відповідно до Графіка особистого прийому громадян, затвердженого в установленому порядку.

2. Графік особистого прийому громадян розміщується на сторінці Управління офіційного вебсайту Святошинської районної в місті Києві державної адміністрації (<https://svyat.kyivcity.gov.ua/>) та на стенді у приміщенні Управління.

3. Особистий прийом громадян проводиться у приміщенні за адресою: Берестейський проспект, 97, м. Київ, 03115, 4-й поверх, каб. 426.

4. Облік особистого прийому громадян ведеться у журналі обліку особистого прийому громадян в Управлінні.

5. У записі на особистий прийом може бути відмовлено з таких підстав:
повторне звернення одного й того самого громадянина з питання, яке він уже подавав до Управління для розгляду та опрацювання й було надано обґрунтовану відповідь та/або вирішено по суті;
звернення з приводу оскарження рішення, що було подане з порушенням строків, визначених статтею 17 Закону.

6. Заборонено відмовляти громадянинові в записі на особистий прийом з підстав ознак раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану або інших ознак.

7. За відсутності начальника Управління особистий прийом проводить уповноважена ним особа, про що повідомляють громадян, які прибули на особистий прийом.

Якщо громадянин не згоден на здійснення особистого прийому іншою уповноваженою посадовою особою, він має право подати письмове звернення, яке реєструють та опрацьовують відповідно до Закону, або записатися на наступний особистий прийом згідно з Графіком особистого прийому громадян.

8. Письмові та усні звернення (пропозиції, скарги і заяви), подані під час особистого прийому, передають відповідальній особі для здійснення реєстрації.

IV. Контроль за розглядом звернень громадян

1. На контролі в Управлінні перебувають усі зареєстровані звернення громадян зі встановленням контрольних термінів, за винятком звернень, що не підлягають розгляду.

2. Пропозиції, заяви і скарги, на які дають попередні відповіді, з контролю не знімають. Контроль завершують тільки після прийняття рішення і вжиття заходів щодо вирішення пропозиції, заяви, скарги.

V. Зберігання матеріалів за зверненнями громадян

1. Формування справ та зберігання матеріалів за зверненнями громадян здійснюють в порядку, встановленому Інструкцією 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 квітня 1997 року № 348.

2. Строк зберігання документів за зверненнями громадян визначають номенклатурою справ Управління відповідно до Переліку типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших юридичних осіб, із зазначенням строків зберігання документів, затвердженого наказом Міністерства юстиції України від 12 квітня 2012 року № 578/5, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 17 квітня 2012 року за № 571/20884.

Справи, що підлягають постійному, а також тривалому зберіганню, передають до архіву Управління.

Після закінчення встановлених строків зберігання документи, які створені під час роботи зі зверненнями громадян, підлягають знищенню в установленому порядку.

Завідувач сектору бухгалтерського обліку
та звітності-головний бухгалтер

Тетяна ОГОРОДНІЧЕНКО

Додаток
до Порядку роботи зі
зверненнями громадян та
особистого прийому громадян у
фінансовому управлінні
Святошинської районної в місті
Києві державної адміністрації
(абзац третій пункту 4
розділу II)

**Фінансове управління Святошинської районної в місті Києві
державної адміністрації**

**АКТ
про повернення документів**

«__» _____ 20__ року № _____

м. Київ

Цей акт складено

(посада, власне ім'я, прізвище відповідальної особи)

про те, що під час розкриття конверта, надісланого _____
(власне ім'я, прізвище заявника)

на адресу: фінансового управління Святошинської районної в місті Києві
державної адміністрації,

виявлено звернення, яке _____

(причина повернення)

Акт складено у двох примірниках, один з яких надсилають заявникові.

(посада)

(підпис)

(власне ім'я, прізвище)

(посада)

(підпис)

(власне ім'я, прізвище)
