ВИКОНАВЧИЙ ОРГАН КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ
(КИЇВСЬКА МІСЬКА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ)

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

від 23.06.2011 р. N 1044

Київ

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

Із змінами і доповненнями, внесеними
розпорядженнями Київської міської державної адміністрації
від 28 жовтня 2013 року N 1930,
від 30 жовтня 2015 року N 1066

Додатково див. постанову
Окружного адміністративного суду міста Києва
від 24 листопада 2011 року

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
Розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)
23.06.2011 N 1044
(в редакції розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)
від 28.10.2013 N 1930)

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

І. 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 в інформаційно-телекомунікаційній системі "Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва" (далі - ІТС ЄІПК).

Додержання вимог цього Порядку є обов'язковим для всіх працівників виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації). Відповідальність за додержання вимог цього Порядку покладається на керівників структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

1.2. Розгляд звернень громадян у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації) здійснюється відповідно до Конституції України, законів України "Про звернення громадян", "Про захист персональних даних", Указу Президента України від 07 лютого 2008 року N 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 квітня 1997 року N 348, Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 24 червня 2009 року N 630, Інструкції щодо використання засобів обчислювальної техніки користувачами виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), затвердженої наказом по апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 25 червня 2010 року N 6, Регламенту виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), затвердженого розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 08 жовтня 2013 року N 1810, 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 грудня 2012 року N 2368, інших нормативно-правових актів з питань роботи зі зверненнями громадян та цього Порядку.

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 призначених для цього посадових осіб.

1.4. Під зверненнями громадян слід розуміти 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 - 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.

Звернення може бути подано окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне).

Звернення може бути усним чи письмовим.

Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контактні центри, телефонні "гарячі лінії" та записується (реєструється) посадовою особою.

Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до відповідного органу, установи особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

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. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніш як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України "Про звернення громадян".

(пункт 1.4 у редакції розпорядження Київської міської державної адміністрації від 30.10.2015 р. N 1066)

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 січня 2013 року N 55.

II. Розгляд звернень громадян

2.1. В Управлінні з питань звернень громадян реєструються в ІТС ЄІПК звернення громадян, що надійшли поштою, отримані на особистому прийомі і адресовані голові Київської міської державної адміністрації, виконавчому органу Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації), першому заступнику, заступникам голови Київської міської державної адміністрації, заступнику голови Київської міської державної адміністрації - керівникові апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

2.2. Якщо питання, порушені в одержаному виконавчим органом Київської міської ради (Київською міською державною адміністрацією) зверненні, не входять до його повноважень, воно в термін не більше п'яти днів пересилається Управлінням з питань звернень громадян за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав звернення.

Звернення, адресовані голові Київської міської державної адміністрації або виконавчому органу Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації), розгляд яких належить до компетенції Київської міської ради, після реєстрації в Управлінні з питань звернень громадян надсилаються за підписом голови Київської міської державної адміністрації для розгляду за належністю до Київської міської ради. Одночасно відповідно до частини третьої статті 7 Закону України "Про звернення громадян" Управління з питань звернень громадян повідомляє заявника про передачу звернення до Київської міської ради.

Звернення 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 голови Київської міської державної адміністрації, першого заступника голови Київської міської державної адміністрації, заступників голови Київської

міської державної адміністрації, заступника голови Київської міської державної адміністрації - керівника апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), відлік терміну виконання яких починається від дня їх реєстрації у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації).

2.3. Звернення, що надходять до структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та районних в місті Києві державних адміністрацій, опрацьовуються відповідно до вимог законодавства та цього Порядку.

2.4. Модуль "Звернення громадян" в ІТС ЄІПК доступний для внесення даних працівникам Управління з питань звернень громадян та працівникам управління організаційно-аналітичного забезпечення діяльності голови Київської міської державної адміністрації (патронатної служби) апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), управління організаційного забезпечення діяльності першого заступника голови Київської міської державної адміністрації, відділів організаційного забезпечення діяльності заступників голови Київської міської державної адміністрації і заступника голови Київської міської державної адміністрації - керівника апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації). Порядок роботи в модулі "Звернення громадян" ІТС ЄІПК регламентується Інструкцією щодо використання засобів обчислювальної техніки користувачами виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), затвердженою наказом по апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 25 червня 2010 року N 6 та цим Порядком.

2.5. Працівники відділу опрацювання письмових звернень громадян та відділу особистого прийому громадян Управління з питань звернень громадян забезпечують прийом, попередній розгляд, реєстрацію та сканування письмових звернень, що надійшли на адресу голови Київської міської державної адміністрації, виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) поштою, поданих громадянами на особистому (в тому числі виїзному) прийомі, і передають їх на розгляд голові Київської міської державної адміністрації або посадовим особам виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), до компетенції яких відноситься розгляд порушених питань.

Письмові звернення реєструються в модулі "Звернення громадян" ІТС ЄІПК шляхом внесення до реєстраційно-контрольної картки таких елементів: дата надходження звернення; прізвище, ім'я, по батькові, категорія (соціальний стан) заявника; звідки одержано звернення, дата, індекс, контроль; порушені питання - короткий зміст, індекси; виконавець, термін виконання; прізвище, ім'я, по батькові працівника Управління з питань звернень громадян, який вводить дані, наносить штрих-код, інші позначення з урахуванням потреб систематизації, статистики, аналізу, пошуку звернень (додаток 1 до Порядку).

При реєстрації звернення в Управлінні з питань звернень громадян йому присвоюється лише один реєстраційний індекс. Звернення одного громадянина упродовж календарного року обліковуються за реєстраційним індексом першого звернення з доданням порядкового номера, що проставляється через дріб.

Реєстраційний індекс звернення 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 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 виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), на першому аркуші копії звернення проставляється штамп із зазначенням назви установи, дати надходження та вхідного номера звернення. Така копія повертається громадянинові 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-3; прошиті, зброшуровані документи; друковані видання (книги, журнали, бюлетені, 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 Управління з питань звернень громадян забезпечує передачу їх паперових копій усім співвиконавцям, яким доручено виконання звернення.

Усі звернення, що надійшли до виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), приймаються та централізовано реєструються в день їх надходження або не пізніше наступного робочого дня у разі надходження звернення у вихідні, неробочі та святкові дні. Зазначене не поширюється на звернення, в яких порушуються питання надання ритуальних послуг, які у разі надходження можуть, як виняток, реєструватися у вихідні, неробочі та святкові дні.

2.6. Звернення, адресовані голові Київської міської державної адміністрації, першому заступнику голови Київської міської державної адміністрації, заступникам голови Київської міської державної адміністрації та заступнику голови Київської міської державної адміністрації - керівникові апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), які надійшли безпосередньо до управлінь чи відділів апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), обов'язково передаються для реєстрації до Управління з питань звернень громадян для реєстрації в ІТС ЄІПК.

2.7. Паперовий оригінал звернення і його електронна копія передається голові Київської міської державної адміністрації або першому заступнику, заступникам голови Київської міської державної адміністрації, заступнику голови Київської міської державної адміністрації - керівнику апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) відповідно до розподілу обов'язків.

Одночасно скановане звернення отримує відповідальна особа управління організаційного забезпечення діяльності першого заступника голови Київської міської державної адміністрації, відділів організаційного забезпечення

діяльності заступників голови Київської міської державної адміністрації та заступника голови Київської міської державної адміністрації - керівника апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) (далі - відділи організаційного забезпечення), на яку відповідно до розподілу функціональних обов'язків покладено роботу зі зверненнями громадян, для створення проектів резолюцій керівництва.

Проекти доручень голови Київської міської державної адміністрації на звернення у паперовому вигляді, які готують працівники Управління з питань звернень громадян, разом з оригіналами звернень передаються для погодження та підпису начальникові управління організаційно-аналітичного забезпечення діяльності голови Київської міської державної адміністрації (патронатної служби) апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

Після підпису проекту доручення голови Київської міської державної адміністрації на звернення Управління з питань звернень громадян надсилає електронну копію звернення через ІТС ЄІПК усім виконавцям. Головному або відповідальному виконавцю передаються паперовий оригінал звернення разом з дорученням голови Київської міської державної адміністрації для виконання та формування справи. Іншим виконавцям разом з електронною копією звернення також надсилається його паперова копія до введення в дію в ІТС ЄІПК 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 в Управлінні з питань звернень громадян.

У відділах організаційного забезпечення працівники, на яких відповідно до розподілу функціональних обов'язків покладено роботу зі зверненнями громадян, щогодини перевіряють надходження звернень громадян в ІТС ЄІПК, готують на паперових носіях та в ІТС ЄІПК проекти доручень на звернення, отримані протягом дня, та передають їх на розгляд керівництву з усіма матеріалами звернення.

Після накладання резолюції першим заступником голови, заступниками голови Київської міської державної адміністрації, заступником голови Київської міської державної адміністрації - керівником апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) відповідальні працівники відділів організаційного забезпечення заповнюють реєстраційно-контрольні картки в ІТС ЄІПК, а саме: у реєстраційно-контрольну картку вносять резолюції, виконавців, термін розгляду (додаток 2 до Порядку) та направляють матеріали звернення виконавцям.

2.8. У разі направлення звернення на розгляд посадовій особі, до компетенції якої не належить вирішення зазначених у зверненні питань, протягом одного робочого дня його повертають до Управління з питань звернень громадян з відповідною відміткою у журналі передачі кореспонденції.

Звернення, адресоване посадовій особі, до повноважень якої не входить вирішення порушених у ньому питань, обов'язково передається нею для розгляду за належністю до відповідного органу чи іншій посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав звернення.

2.9. Проект відповіді на звернення за підписом голови Київської міської державної адміністрації на паперових носіях передається до відділу

редагування документів та випуску розпоряджень управління документального забезпечення апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) для редагування та після погодження повертається виконавцю.

Письмова відповідь за результатами розгляду звернень готується за підписом 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.

У тексті письмової відповіді необхідно зазначати дату та номер доручення голови Київської міської державної адміністрації, на виконання якого надається відповідь.

На лицьовому боці в нижньому лівому куті останнього аркуша листа зазначається прізвище або прізвище, ім'я, по батькові виконавця і номер його службового телефону (додаток 3 до Порядку).

У разі інформування органів влади вищого рівня у відповіді у спеціально відведеному місці на бланку зазначається реєстраційний індекс і дата документа, на який надається відповідь.

У разі надсилання відповіді на звернення одночасно кількома 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, рівень підготовки та належне оформлення письмової відповіді несуть особи, зазначені у резолюції керівника першими або визначені відповідальними, або кожен у своїй частині.

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

Якщо у дорученні голови Київської міської державної адміністрації на звернення визначено декілька виконавців і не зазначено серед них відповідального, узагальнену відповідь надає виконавець, який зазначений 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.

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

2.11. Письмова відповідь за результатами розгляду звернення громадян після підписання першим заступником голови Київської міської державної адміністрації, заступниками голови Київської міської державної адміністрації, заступником голови Київської міської державної адміністрації - керівником апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) реєструється у відповідному структурному підрозділі та передається до управління документального забезпечення апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної

адміністрації) з відміткою у журналі передачі кореспонденції для маркування та відправлення поштовим зв'язком у конвертованому вигляді.

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

2.13. Повторні звернення від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, не розглядаються.

2.14. Скарги на дії чи рішення виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), посадових осіб виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) розглядаються у порядку, встановленому Законом України "Про звернення громадян".

III. Терміни розгляду звернень громадян

3.1. Звернення 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 особу, 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 голова Київської міської державної адміністрації розглядає 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 терміну 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. Контроль за виконанням звернень громадян

4.1. Управління з питань звернень громадян здійснює контроль за виконанням доручень, наданих головою Київської міської державної адміністрації на звернення, та інших звернень, які перебувають на контролі в Управлінні з питань звернень громадян.

Контроль за виконанням звернень, які не перебувають на контролі в Управлінні з питань звернень громадян, здійснюють виключно відділи організаційного забезпечення.

4.2. Працівники Управління з питань звернень громадян та працівники відділів організаційного забезпечення, на яких згідно з розподілом функціональних обов'язків покладено роботу зі зверненнями, заповнюють відповідні поля реєстраційно-контрольної картки за результатами розгляду: дату фактичного виконання, реєстраційні номери попередніх та остаточних відповідей, зазначають виконавця, якому направляється звернення на подальший розгляд, та особу, яка здійснює контроль.

4.3. Копії письмових відповідей на звернення, які перебувають на контролі в Управлінні з питань звернень громадян, передаються з відділів організаційного забезпечення до відділу аналітичної роботи та контролю Управління з питань звернень громадян для зняття з контролю та формування справи.

Передача копій письмових відповідей головними виконавцями до Управління з питань звернень громадян відбувається у наступний день датованої відповіді не пізніше 11.00 год. та фіксується у журналі із зазначенням дати, номера відповіді та часу передачі.

При отриманні копії відповіді від головного виконавця Управління з питань звернень громадян та відділи організаційного забезпечення не знімають з контролю звернення:

без заповнення в реєстраційно-контрольній картці наданих резолюцій;

якщо зміст відповіді не відповідає отриманій резолюції;

за відсутності відомостей про ознайомлення з результатами розгляду звернень 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);

на які надано попередні відповіді.

4.4. Зняття звернень з контролю здійснюється лише при наявності електронних відповідей, оформлених у встановленому законом порядку, та 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 вважається виконаним лише тоді, коли порушені в ньому питання вирішені і кореспонденту дано відповідь по суті.

4.5. В Управлінні з питань звернень громадян формуються та зберігаються справи на паперових носіях за зверненнями громадян, на які надано доручення головою Київської міської державної адміністрації (або виконуючим обов'язки голови Київської міської державної адміністрації) та які перебувають на контролі в Управлінні з питань звернень громадян. У справах, крім копій звернень, зберігаються також матеріали щодо їх розгляду, зокрема доручення керівництва Київської міської державної адміністрації про розгляд звернення та про зняття їх з контролю, а також відповіді на звернення у паперовому вигляді обов'язково з підписом відповідальних посадових осіб.

Копії звернень, що не перебувають на контролі в Управлінні з питань звернень громадян, після їх вирішення разом з усіма копіями документів щодо

їх розгляду зберігаються у відповідних відділах організаційного забезпечення. Оригінали звернень разом з усіма документами щодо їх розгляду зберігаються у відповідального виконавця.

V. 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)

5.1. 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 квітня 2011 року N 570, зареєстрованим у Головному управлінні юстиції у місті Києві 05 травня 2011 року за N 14/873, що набуло чинності 20 травня 2011 року.

5.2. За результатами проведення особистого, виїзного прийому 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 до Порядку) для доповіді голові Київської міської державної адміністрації.

VI. 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)

6.1. 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, затверджується головою Київської міської державної адміністрації та оприлюднюється у засобах масової інформації і на офіційному інтернет-порталі Київської міської державної адміністрації.

6.2. 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 матеріально-технічного та господарського забезпечення апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

6.3. 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 відділами організаційного забезпечення.

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

6.4. 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 до Порядку) для доповіді голові Київської міської державної адміністрації.

VII. Узагальнення, аналіз письмових і усних звернень громадян, відповідальність посадових осіб за порушення законодавства про звернення громадян

7.1. Управління з питань звернень громадян готує голові Київської міської державної адміністрації, заступнику голови Київської міської державної адміністрації - керівникові апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) аналітичну, довідкову та іншу інформацію, пов'язану з розглядом звернень, 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) Управління з питань звернень громадян готує та надає до органів влади вищого рівня довідкову та аналітичну інформацію в частині, що стосується звернень.

Щомісячно готується та надається:

інформація до Адміністрації Президента України про проведення виїзних днів контролю на виконання абзацу третього пункту 5 Указу Президента України від 07 лютого 2008 року N 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 лютого 2008 року N 7960/1/1-08 до Плану організації виконання положень Указу Президента України від 07 лютого 2008 року N 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 - керівникові апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) про проведення виїзних днів контролю на виконання абзацу третього пункту 5 Указу Президента України від 07 лютого 2008 року N 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 лютого 2008 року N 109/2008 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування".

Щоквартально готується та надається:

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 пункту 3 постанови Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року N 858 "Про затвердження Класифікатора звернень громадян";

довідки щодо роботи із зверненнями громадян у виконавчому органі Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) до Кабінету Міністрів України на виконання доручень Кабінету Міністрів України від 30 грудня 2003 року N 85516, від 2 жовтня 2012 року N 39541/1/1-12 (додатки 5, 6 до Порядку);

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 звітній період у комунальні засоби масової інформації та на офіційний інтернет-портал Київської міської державної адміністрації.

За півріччя та за рік готуються та подаються:

дані про звернення громадян, що надійшли до Київської міської державної адміністрації у першому півріччі звітного року в порівнянні з аналогічним періодом попереднього року, до Адміністрації Президента України (додаток 7 до Порядку);

дані про звернення громадян, що надійшли до місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування за звітний рік у порівнянні з попереднім роком, до Адміністрації Президента України (додаток 8 до Порядку);

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 грудня 2003 року N 85516.

7.2. Для інформування голови Київської міської державної адміністрації про виконання Указу Президента України від 07 лютого 2008 року N 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 і аналізу статистичних даних про звернення, що надійшли до районних в місті Києві державних адміністрацій, структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), працівники, відповідальні за роботу із зверненнями у зазначених установах, готують щоквартально до 5 числа за звітним кварталом аналітичну та статистичну інформацію про підсумки роботи із зверненнями громадян:

про кількість звернень громадян, що надійшли на розгляд до районних в місті Києві державних адміністрацій, структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) в розрізі кореспондентів за звітний період (додаток 9 до Порядку);

про кількість звернень громадян, взятих головами районних в місті Києві державних адміністрацій та керівниками структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) під особистий контроль у розрізі пільгових категорій за звітній період (додаток 10 до Порядку);

дані про звернення громадян, що надійшли до виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та районних в місті Києві державних адміністрацій, структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), у порівнянні з аналогічним періодом минулого року (додаток 11 до Порядку);

щомісячно до 5 числа наступного за звітним місяця інформацію про проведення особистого, виїзного прийому громадян та проведення прямих ("гарячих") телефонних ліній головами районних в місті Києві державних адміністрацій, керівниками структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) (додаток 12 до Порядку).

Довідково-статистичні матеріали надаються за підписом керівництва районних в місті Києві державних адміністрацій або структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) до Управління з питань звернень громадян.

7.3. На виконання окремих доручень керівництва виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) готуються інші довідкові матеріали, що стосуються розгляду звернень.

7.4. Рівень організації роботи із зверненнями у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації), районних в місті Києві державних адміністраціях оцінюється за показниками, зазначеними у додатку до Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 24 червня 2009 року N 630.

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

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

Заступник голови - керівник апарату **О. Пузанов**

Додаток 1
до Порядку розгляду звернень громадян у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації)

Форма реєстраційно-контрольної картки

(лицьовий бік)



0203005	РЕЄСТРАЦІЙНО-КОНТРОЛЬНА КАРТКА	2012	БП-8

Кореспондент

Відмітка про контроль

Район

Тип звернення

Адреса

Вид документа

Категорія (соц. стан)

Одержано

Дата надходження	Звідки одержано	Індекс документа	Дата надіслання
09.11.2012			

Признак

Короткий зміст	Питання	Підпитання	Розглянуто	Підпитання

Резолюція

Термін виконання

Фактично виконано

за

днів

Результат розгляду

Попередня відповідь

Додаток 2
до Порядку розгляду звернень громадян у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації)

Форма реєстраційно-контрольної картки

(зворотний бік)

Зображення має графічний вигляд. Не наводиться.

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

ФОРМА ПИСЬМОВОЇ ВІДПОВІДІ НА ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН

Інформація надається на бланку встановленої форми

Дата відправлення інформації і реєстраційний індекс

Назва органу, якому адресується документ, або прізвище, ім'я, по батькові заявника в називному відмінку

Посилання на номер і дату органу, з якого надійшов лист

Заголовок, який відповідно до Інструкції з діловодства, повинен мати кожний документ

Документ повинен містити таку інформацію:

за чиїм дорученням, ким розглядалося звернення;

факт перевірки зазначеного у зверненні;

чи звертався заявник до місцевих органів влади раніше і підстави для повторного звернення;

суть порушеного питання;

оцінка встановлених фактів;

правомірність вимог заявника з посиланням на чинне законодавство;

яке прийнято рішення і чому саме, при необхідності із зазначенням конкретних строків його реалізації;

якщо при перевірці встановлено порушення чинного законодавства, зловживання з боку посадових осіб - зазначаються заходи, які вжито для усунення порушень;

в якій формі повідомлено заявника, чи задовольнили його прийняті рішення;

якщо відповідь дається 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.

У підготовленій інформації зазначається прізвище та ініціали виконавця, його телефон.

Додаток 4
до Порядку розгляду звернень громадян у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації)

Форма звіту проведення особистого, виїзного прийому та 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)

відповідно до вимог Указу Президента України від 07 лютого 2008 року N 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 (прізвище, ініціали)
_____ 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 _____

Кількість доручень голови КМДА про особистий прийом громадян _____, з них прийнято громадян _____

N	Прізвище, ім'я та по батькові, категорія (соціальний стан) заявника, його адреса, телефон, N доручення голови КМДА про особистий прийом	Зміст питання, з яким 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)

Додаток 1. Довідка щодо роботи із зверненнями громадян ЗВГ ЕФ-1.1

Назва органу виконавчої влади **23.11.2012 11:20**

ДОВІДКА
щодо роботи із зверненнями громадян, що надійшли

за період з			по														
N	Звідки надійшли звернення	Кількість звернень	З них														Кількість громадян, що звернулися
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	Від громадян по	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

	штою																	
2	Від громадян на особистому прийомі	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Через уповноваженну особу	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Через органи влади	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	з них від КМУ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Через засоби масової інформації	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Від інших органів, установ, організацій	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Разом	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**

1. Колективних; 2. Повторних; 3. Від героїв, інвалідів ВВВ; 4. Від ветеранів війни та праці, багатодітних сімей та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки; 5. Пропозиції; 6. Заяви, клопотання; 7. Скарги; 8. Вирішено позитивно; 9. Відмовлено у задоволенні; 10. Дано роз'яснення; 11. Звернення, що повернуто авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України "Про звернення громадян"; 12. Звернення, що пересилається за належністю відповідно до статті 7 Закону України "Про звернення громадян";

13. Звернення, що не підлягає розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України "Про звернення громадян"; 14. Розглянуто, надано відповідь з порушенням термінів; 15. У стадії розгляду.

назва посади керівника установи | місце для підпису керівника | прізвище, ініціали керівника установи

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

Додаток 2. Довідка щодо роботи із зверненнями громадян ЗВГ ЕФ-1.2

Назва органу виконавчої влади **23.11.2012 11:14**

ДОВІДКА
щодо роботи із зверненнями громадян, що надійшли

за період з по

N	Від кого надійшли звернення	Кількість звернень	З них																
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	Від громадян поштою	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Від громадян на особистому прийомі	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Через уповноважену ос	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

	обу																		
4	Через органи влади	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	з них від КМУ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Через засоби масової інформації	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Від інших органів, установ, організацій	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Разом	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**

1. Промислова політика; 2. Аграрна політика і земельні відносини; 3. Транспорт і зв'язок; 4. Економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво; 5. Фінансова, податкова, митна політика; 6. Соціальний захист; 7. Праця і заробітна плата; 8. Охорона здоров'я; 9. Комунальне господарство; 10. Житлова політика; 11. Екологія та природні ресурси; 12. Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян; 13. Сім'я, діти, молодь, гендерна рівність, фізична культура і спорт; 14. Культура та культурна спадщина, туризм; 15. Освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність; 16. Інформаційна політика, діяльність засобів масової інформації; 17. Діяльність об'єднань громадян, релігія та міжконфесійні відносини; 18. Діяльність Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України; 19. Діяльність центральних органів виконавчої влади; 20. Діяльність місцевих органів виконавчої влади; 21. Діяльність органів

місцевого самоврядування; 22. Обороноздатність, суверенітет, міждержавні і міжнаціональні відносини; 23. Державне будівництво, адміністративно-територіальний устрій; 24. Інше.

назва посади керівника установи | місце для підпису керівника | прізвище, ініціали керівника установи

Додаток 7
до Порядку розгляду звернень громадян у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації)

ДАНІ
про звернення громадян, що надійшли до Київської міської державної адміністрації у першому півріччі звітного року, у порівнянні з аналогічним періодом попереднього року

Кількість усіх звернень		Кількість звернень, що надійшли поштою (п. 1.1)*		Кількість звернень на особистому прийомі (п. 1.2)		З них:															
						повторних (п. 2.2)		колективних (п. 5.2)		від учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій (п. п. 7.1, 7.3, 7.4, 7.5)		від інвалідів I, II, III групи (п. 7.7, 7.8, 7.9)		від ветерані в праці (п. 7.6)		від "дітей війни" (п. 7.2)		від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь (п. 7.11, 7.12, 7.13)		від учасникі в ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіл и від Чорноби льської катастро фи (п. 7.14, 7.15)	
Попередній рік	Звітний рік	Попередній рік	Звітний рік	Попередній рік	Звітний рік	Попередній рік	Звітний рік	Попередній рік	Звітний рік	Попередній рік	Звітний рік	Попередній рік	Звітний рік	Попередній рік	Звітний рік	Попередній рік	Звітний рік	Попередній рік	Звітний рік	Попередній рік	Звітний рік
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22

* - указані номери пунктів Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 р. N 858.

Кількість питань, порушених у зверненнях громадян		у тому числі питання:																			
		аграрної політики і земельних відносин		транспорту і зв'язку		фінансової, податкової, митної політики		соціального захисту		праці і заробітної плати		охорони здоров'я		комунального господарства		житлової політики		екології та природних ресурсів		забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку	
Попередній рік	Звітний рік	Попередній рік	Звітний рік	Попередній рік	Звітний рік	Попередній рік	Звітний рік	Попередній рік	Звітний рік	Попередній рік	Звітний рік	Попередній рік	Звітний рік	Попередній рік	Звітний рік	Попередній рік	Звітний рік	Попередній рік	Звітний рі	Попередній рік	Звітний рі

																			к		к
23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44

у тому числі питання:																	
сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту		освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності		діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин		діяльності центральних органів виконавчої влади		діяльності місцевих органів виконавчої влади		діяльності органів місцевого самоврядування		державного будівництва, адміністративно-територіального устрою		інші		Штатна чисельність відділу роботи зі зверненнями громадян	
Попередній рік	Звітний рік	Попередній рік	Звітний рік	Попередній рік	Звітний рік	Попередній рік	Звітний рік	Попередній рік	Звітний рік	Попередній рік	Звітний рік	Попередній рік	Звітний рік	Попередній рік	Звітний рік	Попередній рік	Звітний рік
45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62

Голова _____ (підпис) (Прізвище, ініціали)

Примітка. Електронні копії статистичних даних та інформаційних матеріалів необхідно направити до Адміністрації Президента України на адресу електронної пошти semikov@apu.gov.ua

Додаток 8
до Порядку розгляду звернень громадян у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації)

ДАНІ
про звернення громадян, що надійшли до місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування за звітний рік, у порівнянні з попереднім роком

N з/п	Найменування органів виконавчої влади та місцевого самоврядування	Кількість усіх звернень		Кількість звернень, що надійшли поштою (п. 1.1)*		Кількість звернень на особистому прийомі (п. 1.2)	
		попередній рік	звітний рік	попередній рік	звітний рік	попередній рік	звітний рік
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Київська міська державна адміністрація						
2.	Київська міська рада						
3.	Районні в місті Києві державні адміністрації						
	РАЗОМ:						

_____

* указані номери пунктів Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 р. N 858.

N з/п	Кількість звернень, з них:							
	повторних (п. 2.2)	колективних (п. 5.2)	від учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій	від інвалідів I, II, III групи (п. 7.7, 7.8, 7.9)	від ветеранів праці (п. 7.6)	від "дітей війни" (п. 7.2)	від членів багатодітних сімей, одиноких матерів,	від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та

					(п. 7.1, 7.3, 7.4, 7.5)								матерів-героїнь (п. 7.11, 7.12, 7.13)		осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи (п. 7.14, 7.15)	
	Попередній рік	Звітний рік	Попередній рік	Звітний рік	Попередній рік	Звітний рік	Попередній рік	Звітний рік	Попередній рік	Звітний рік	Попередній рік	Звітний рік	Попередній рік	Звітний рік	Попередній рік	Звітний рік
	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1.																
2.																
3.																

_____

* указані номери пунктів Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 р. N 858.

N з/п	Кількість питань, порушених у зверненнях громадян		у тому числі питання:																			
			аграрної політики і земельних відносин		транспорту і зв'язку		фінансової, податкової, митної політики		соціального захисту		праці і заробітної плати		охорони здоров'я		комунального господарства		житлової політики		екології та природних ресурсів		забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку	
	Попередній рік	Звітний рік	Попередній рік	Звітний рік	Попередній рік	Звітний рік	Попередній рік	Звітний рік	Попередній рік	Звітний рік	Попередній рік	Звітний рік	Попередній рік	Звітний рік	Попередній рік	Звітний рік	Попередній рік	Звітний рік	Попередній рік	Звітний рік	Попередній рік	Звітний рік
	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46
1.																						
2.																						
3.																						

N з/п	у тому числі питання:																	
	сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту		освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності		діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин		діяльності центральних органів виконавчої влади		діяльності місцевих органів виконавчої влади		діяльності органів місцевого самоврядування		державного будівництва, адміністративно-територіального устрою		інші		Штатна чисельність відділу роботи зі зверненнями громадян	
	П	Зві	Попе	Зві	Попе	Зві	Попе	Зві	Попе	Зві	Попе	Зві	Попе	Зві	Попе	Зві	Попе	Зві	Попе	Зві

	о-пе ре д-ні й рі к	т-ний рік	ред-ній рік	т-ний рік	ред-ній рік	т-ний рік	ред-ній рік	т-ний рік	ред-ній рік	т-ний рік	ред-ній рік	т-ний рік	ред-ній рік	т-ний рік	ред-ній рік	т-ний рік	ред-ній рік	т-ний рік
	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64
1.																		
2.																		
3.																		

Голова _____ (підпис) (Прізвище, ініціали)

Примітка. Електронні копії статистичних даних та інформаційних матеріалів необхідно направити до Адміністрації Президента України на адресу електронної пошти semikov@apu.gov.ua

Додаток 9
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, структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) в розрізі кореспондентів за звітний період

N 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	Громадяни						
	Всього						

Додаток 10
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 керівниками структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) під особистий контроль у розрізі пільгових категорій за звітній період

Звернення, що надійшли	Кількість звернень, що надійшли поштою	Кількість звернень, отриманих на особистому прийомі	Всього звернень	Ким розглянуто	Термін виконання, фактично виконано	Результат розгляду			
						задоволено	роз'яснено	відмовлено	на виконанні
Від жінок, яким присвоєно звання України "Мати-героїня"									
Від інвалідів ВВВ									
Від Героїв Соціалістичної Праці									
Від Героїв Радянського Союзу									
Від Героїв України									
Разом:									

Додаток 11
до Порядку розгляду звернень громадян у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації)

Дані
про звернення громадян, що надійшли до виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та районних в місті Києві державних адміністрацій, структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), у порівнянні з аналогічним періодом минулого року

N з/п	Найменув	Кількість звернень, що надійшли поштою	Кількість звернень, отриманих на особистому прийомі	Кількість усіх звернень	Із них:					
					повторних	колективних	від інвалідів, учасників війни, членів сімей загиблих військовосл	від членів багатодітних сімей, одиноких матерів	від інвалідів, ветеранів праці, пенсіонерів	Кількість громадян, які звернулись

													ужбовців							
	а н н я у с т а н о в и	201 3	201 2	201 3	201 2	201 3	201 2	201 3	201 2	201 3	201 2	201 3	201 2	201 3	201 2	201 3	201 2	201 3	201 2

N з/п	Кількість питань, порушених у зверненнях		з них:																	
			промислової політики		аграрної політики і земельних відносин		транспорту і зв'язку		економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва підприємництва		житлової політики		комунального господарства		освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності		охорони здоров'я		праці і заробітної плати	
	2013	201 2	201 3	201 2	201 3	201 2	201 3	201 2	201 3	201 2	201 3	201 2	201 3	201 2	201 3	201 2	201 3	201 2	201 3	201 2

N з/п	з них (продовження):											
	соціального захисту		забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян		діяльності місцевих органів влади та органів місцевого самоврядування		діяльності центральних органів виконавчої влади		діяльності об'єднань громадян, релігія та міжконфесійні відносини		інші питання	
	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012

Додаток 12
до Порядку розгляду звернень громадян у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації)

Інформація про проведення особистого, виїзного прийому громадян та проведення прямих ("гарячих") телефонних ліній головами районних в місті Києві державних адміністрацій, керівниками структурних підрозділів 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 _____

Кількість доручень голови КМДА про особистий прийом громадян _____, з них прийнято громадян _____					
N	Прізвище, ім'я та по батькові, категорія (соціальний стан) заявника, його адреса, телефон, N доручення голови КМДА про особистий прийом	Зміст питання, з яким 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)					

(Порядок у редакції розпорядження Київської міської державної адміністрації від 28.10.2013 р. N 1930)

_____

LIGA360®

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

Розпорядження, Порядок від **23.06.2011** № **1044**
Статус: **Чинний**
Чинна редакція: **30.10.2015**

Адреса документа:
https://zakon-pro.ligazakon.net/document/MA111044

© ТОВ "Інформаційно-аналітичний центр "ЛІГА", 2026
© ТОВ "ЛІГА ЗАКОН", 2026