

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Департаменту транспортної
інфраструктури виконавчого органу
Київської міської ради (Київської
міської державної адміністрації)

30 вересня 2024 року № H-163

**Порядок
організації та проведення особистого прийому громадян
у Департаменті транспортної інфраструктури виконавчого органу
Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)**

1. Цей Порядок визначає основні вимоги до організації та проведення особистого прийому громадян у Департаменті транспортної інфраструктури виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) (далі - Департамент) з питань, що належать до його компетенції.

2. Посадові особи, що здійснюють прийом громадян, керуються Конституцією України, Законами України «Про звернення громадян», «Про державну службу», Указом 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», іншими нормативно-правовими актами України, Положенням про Департамент транспортної інфраструктури виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), затвердженим рішенням Київської міської ради від 02 березня 2023 року № 6018/6059 (в редакції рішення Київської міської ради від 23 листопада 2023 року № 7407/7448), а також цим Порядком.

3. Особистий прийом громадян у Департаменті проводиться директором або заступниками директора Департаменту, за попереднім записом у дні та години, визначені графіком особистого прийому громадян (далі – графік), затвердженим директором Департаменту.

У разі відсутності директора Департаменту, заступників директора Департаменту особистий прийом громадян проводять уповноважені посадові особи, що їх замінюють.

Інформація про порядок особистого прийому громадян і графік розміщується на Єдиному веб-порталі територіальної громади міста Києва (<https://kyivcity.gov.ua>) та на інформаційному стенді у приміщенні Департаменту (м. Київ, вул. Леонтовича, 6, 1-й поверх).

Особистий прийом громадян проводиться у приміщенні Департаменту за адресою: м. Київ, вул. Леонтовича, 6.

4. Запис на особистий прийом до директора Департаменту проводиться у разі, якщо питання, порушене громадянином, не вирішено після особистого прийому заступниками директора відповідно до розподілу обов'язків.

5. Попередній запис на особистий прийом до директора Департаменту та його заступників проводиться відповідальним працівником відділу організаційної роботи та промоцій управління організаційного забезпечення Департаменту за телефоном: (044) 366-63-05.

Реєстрація письмових звернень громадян щодо їх особистого прийому у Департаменті також здійснюється цим відповідальним працівником.

У разі безпосереднього звернення до Департаменту з питання попереднього запису на особистий прийом особи з інвалідністю або громадянина, який через стан здоров'я чи з інших причин не може здійснити письмовий виклад змісту питань, які він має намір порушити під час особистого прийому, оформлення такого звернення за бажанням особи здійснюється працівниками відділу контрольно-аналітичного забезпечення та діловодства управління організаційного забезпечення Департаменту.

6. Під час попереднього запису на особистий прийом громадян до керівництва Департаменту з'ясовуються: прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), місце проживання громадянина, номери контактних телефонів громадянина, який записується на прийом, чи відомості щодо інших засобів зв'язку з ним, зміст порушеного питання, до яких посадових осіб чи державних органів звертався і яке було прийнято рішення, визначається посадова особа чи державний орган, до компетенції яких належить вирішення питання, порушеного заявником, вивчаються документи, інші матеріали, що подаються громадянином для обґрунтування своєї заяви (клопотання), скарги або пропозиції (зауваження).

Не допускається з'ясування відомостей про особу громадянина, якщо такі відомості не стосуються його звернення.

Забороняється відмова в записі на особистий прийом через політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність, незнання державної мови.

Особи, які не є громадянами України і законно знаходяться на її території, мають таке саме право на особистий прийом, як і громадяни України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

7. Першочергово проводиться прийом осіб з інвалідністю внаслідок війни, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня».

8. Особистий прийом не проводиться або припиняється у разі звернення громадян, які перебувають у стані алкогольного, наркотичного чи іншого сп'яніння, або поведінка яких створює небезпеку для оточуючих, в тому числі для працівників Департаменту, а також у разі здійснення наклепу і образ, дискредитації органів державної влади, органів місцевого самоврядування. За потреби вживаються заходи відповідно до законодавства України.

9. У записі на особистий прийом до керівництва Департаменту відмовляється:

1) якщо порушене питання вже розглядалось Департаментом та було вирішено по суті, керівництвом прийнято рішення про припинення розгляду звернення з порушеного питання відповідно до статті 8 Закону України «Про звернення громадян»;

2) якщо звернення щодо оскарження рішення було подане з порушенням строків, визначених статтею 17 Закону України «Про звернення громадян»;

3) якщо громадянин відмовився повідомити своє прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), зміст порушеного питання.

10. Повторний прийом громадянина з питання, яке вже розглядалось керівництвом Департаменту, проводиться у разі, якщо питання, порушене у першому зверненні, не було вирішено по суті.

11. Під час особистого прийому громадянин має пред'явити документ, що посвідчує його особу.

Під час проведення особистого прийому громадян можуть бути присутні їх законні представники, повноваження яких оформлено в установленому законодавством порядку, та/або особи, які перебувають у родинних відносинах з такими громадянами і мають документи, що посвідчують особу та підтверджують повноваження.

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

12. Письмове звернення, яке подається громадянином на особистому прийомі, оформляється відповідно до вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян».

Усні звернення громадян на особистому прийомі реєструються. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. Про результати такого розгляду громадянинові за його бажанням надається усна або письмова відповідь у строк, визначений законодавством.

13. Посадова особа Департаменту, яка проводить особистий прийом: розглядає порушене питання по суті, надає відповідно до чинного законодавства обґрунтоване роз'яснення та вживає заходів щодо усунення порушень;

для забезпечення кваліфікованого, неупередженого та оперативного розв'язання поставлених відвідувачем питань може залучити до їх розгляду працівників відповідних структурних підрозділів Департаменту, до компетенції яких належить розгляд питань, та/або одержувати від них необхідну інформацію.

У разі якщо розв'язання питання, з яким звернувся громадянин, не входить до компетенції Департаменту, ця посадова особа пояснює йому, до якого органу державної влади або місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації необхідно звернутися для його вирішення.

14. Звернення громадян, подані на особистому прийомі, та документи, пов'язані з їх розглядом, зберігаються упродовж строку, визначеного в Переліку типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших юридичних осіб, із зазначенням строків зберігання документів, затвердженому наказом Міністерства юстиції України від 12 квітня 2012 року № 578/5, зареєстрованому в Міністерстві юстиції України 17 квітня 2012 року за № 571/20884.

Директор



Руслан КАНДИБОР