



ЗАСТУПНИК МІСЬКОГО ГОЛОВИ – СЕКРЕТАР КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

24.04.2017 № 35

Про затвердження Інструкції з розгляду звернень громадян в Київській міській раді

Відповідно до законів України «Про звернення громадян», «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про місцеве самоврядування в Україні», 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:

1. Затвердити Інструкцію з розгляду звернень громадян в Київській міській раді (далі – Інструкція), що додається.

2. Управлінню адміністративного та господарського забезпечення Київської міської ради розмістити цю Інструкцію на офіційному веб-сайті Київської міської ради.

3. Визнати такими, що втратили чинність:

- розпорядження заступника міського голови – секретаря Київської міської ради від 19.06.2009 № 48 «Про затвердження Порядку розгляду звернень громадян та проведення особистого прийому громадян у секретаріаті Київської міської ради»;

- розпорядження заступника міського голови – секретаря Київської міської ради від 07.02.2011 № 3 «Про внесення змін до Порядку звернень громадян та проведення особистого прийому громадян у секретаріаті Київської міської ради»;

- розпорядження заступника міського голови – секретаря Київської міської ради від 19.05.2011 № 41 «Про внесення змін до розпорядження заступника міського голови – секретаря Київської міської ради від 16.06.09 № 48»;

- розпорядження заступника міського голови – секретаря Київської міської ради від 29.09.2011 № 100 «Про внесення змін до розпорядження заступника міського голови – секретаря Київради від 16.06.09 № 48»;

- розпорядження заступника міського голови – секретаря Київської міської ради від 22.10.2012 № 56 «Про особистий прийом громадян заступником міського голови – секретарем Київради»;

- підпункти 2.2, 2.3 пункту 2 розпорядження заступника міського голови – секретаря Київської міської ради від 29.07.2014 № 61 «Про розподіл обов'язків щодо розгляду вхідної кореспонденції».

4. Контроль за виконанням цього розпорядження залишаю за собою.

Заступник міського голови –
секретар Київської міської ради



В. Прокопів



ЗАТВЕРДЖЕНО

розпорядженням заступника
міського голови - секретаря
Київської міської ради

від 24.04.2017 № 35

ІНСТРУКЦІЯ

з розгляду звернень громадян в Київській міській раді

1. Загальні положення

1.1. Ця Інструкція визначає основні вимоги до приймання, первинної обробки, реєстрації, попереднього опрацювання, розгляду пропозицій (зауважень), заяв (клопотань) і скарг громадян (далі – звернення громадян), контролю за їх виконанням та організації аналітичної роботи за зверненнями громадян у Київській міській раді (далі – Київрада), а також особливості проведення організаційних заходів щодо підготовки та проведення особистого прийому громадян заступником міського голови – секретарем Київради, керуючим справами секретаріату Київради, головами постійних комісій Київради.

1.2. Посадові особи Київради, депутати Київради, члени депутатських фракцій Київради, голови постійних комісій Київради, працівники секретаріату Київради при розгляді звернень та організації особистого прийому громадян керуються Конституцією України, законами України «Про звернення громадян» (далі - Закон), «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про захист персональних даних», «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про столицю України – місто-герой Київ», «Про інформацію», 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, в засобах масової інформації, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348, рішеннями Київради та цією Інструкцією.

1.3. Діловодство за зверненнями громадян в секретаріаті Київської міської ради здійснюється окремо від інших видів діловодства.

1.4. Відповідальним за прийом, реєстрацію, аналіз та контроль щодо розгляду звернень громадян, надання консультацій під час прийому громадян є структурний підрозділ секретаріату Київради, до компетенції якого належать питання опрацювання звернень громадян, які надійшли до Київради, її органів та посадових осіб (далі - відповідальний підрозділ).

1.5. Діловодство за зверненнями громадян, адресованих депутатам Київради, здійснюється помічниками-консультантами депутатів Київради.

2. Приймання та первинна обробка звернень

2.1. Звернення громадян, надіслані поштою або передані громадянином особисто чи через уповноважену ним особу (повноваження якої оформлені відповідно до законодавства), або з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення), а також кур'єрською службою на адресу Київради, приймаються працівниками відповідального підрозділу.

2.2. Звернення може бути усним чи письмовим.

Усне звернення на адресу Київради викладається громадянином на прийомі, або за допомогою телефонного зв'язку, або гарячої телефонної лінії.

Звернення подається в довільній формі шляхом:

- заповнення відповідної форми електронного звернення фізичної особи на офіційному веб-сайті Київради;
- надіслання звернення на адресу Київради поштою чи за допомогою засобів електронного зв'язку;
- подачі письмового звернення у відповідальному підрозділі в адміністративній будівлі за адресою: м. Київ, вул. Хрещатик, 36 (далі – адміністративна будівля), в тому числі через уповноважену громадянином особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства.

Звернення громадян, які надійшли до відповідального підрозділу, але адресовані депутатам Київради, головам депутатських фракцій, фіксуються в журналі обліку видачі кореспонденції відповідної депутатської фракції Київради та передаються під підпис особі, відповідальній за роботу фракції, членом якої є депутат, для направлення помічнику-консультанту відповідного депутата Київради.

2.3. 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. У разі недотримання зазначених вимог складається акт про невідповідність форми звернення вимогам статті 5 Закону (додаток 1) у двох примірниках, один примірник з неправильно оформленим зверненням та додатками до нього (у разі їх наявності) надсилається адресантові з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, а другий – разом із копією цього звернення, копією додатків до нього (у разі їх наявності) та конвертом залишається у відповідальному підрозділі.

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.

2.4. Якщо питання, порушені в зверненні, не входять до повноважень Київради, звернення в термін не більше п'яти днів пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав звернення.

2.5. У разі, якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, воно в термін не більше п'яти днів повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями. Копія такого звернення разом із конвертом, в якому воно надійшло, залишається у відповідальному підрозділі.

2.6. Забороняється направляти скарги громадян для розгляду тим органам або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються.

2.8. У разі пошкодження кореспонденції (конверта) і неможливості її використання або відсутності в конверті документа або додатків до нього складається акт про відсутність вкладень у конверті та пошкодження кореспонденції (конверта) (додаток 2) у двох примірниках, один примірник якого з пошкодженою кореспонденцією надсилається відправникові, а другий – залишається у відповідальному підрозділі.

2.9. Усі конверти, як правило, знищуються, крім випадків, коли вони необхідні для встановлення адреси відправника, часу відправлення та одержання кореспонденції.

3. Реєстрація та попереднє опрацювання звернень громадян

3.1. Реєстрація звернень громадян здійснюється працівниками відповідального підрозділу в системі електронного документообігу АСКОД (далі – СЕД АСКОД) шляхом введення відповідних реквізитів: дата надходження звернення; прізвище, ім'я, по батькові, категорія (соціальний стан) заявника; звідки одержано звернення, дата, індекс документа, контроль; порушені питання - короткий зміст, інші позначення з урахуванням потреб систематизації, статистики, аналізу, пошуку звернень (додаток 3). Кожне звернення реєструється у день надходження, за виключенням звернень громадян, що надійшли після закінчення робочого дня, у вихідні, святкові та неробочі дні. Такі звернення громадян реєструються в СЕД АСКОД наступного робочого дня.

Попереднє опрацювання звернень у відповідальному підрозділі здійснюється впродовж двох робочих днів від дня реєстрації в СЕД АСКОД та включає в себе визначення повноти дотримання вимог до звернень громадян.

Під час реєстрації звернень громадян їм надається реєстраційний номер. Реєстраційний номер звернення складається з коду Київради, початкової літери прізвища заявника, порядкового номера звернення громадян, що надійшло до Київради (наприклад, 08/А-235). Реєстраційний номер може бути доповнений іншими індексами, що забезпечують систематизацію, пошук, аналіз і зберігання звернень громадян, наприклад, для колективних звернень проставляється відмітка “КО” (08/КО-23).

Реєстраційний номер звернення та дата його надходження зазначаються у реєстраційній картці в СЕД АСКОД та реєстраційній стрічці (штрих-код), яка клеїться у нижньому правому куті першого аркуша звернення або на іншому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивки звернення до справи (додаток 4).

При технічній неможливості нанести штрих-код реєстраційний номер та дата реєстрації документа проставляються у реєстраційному штампі (додаток 4“а”), як правило, у нижньому правому вільному від тексту куті документа.

На вимогу громадянина, який подав звернення до Київради, повідомляються реєстраційний номер і дата реєстрації звернення, або на першому аркуші копії звернення ставиться штамп Київради із зазначенням дати надходження та вхідного номера звернення (додаток 4“б”).

3.2. Розміщена на офіційному веб-сайті Київської міської ради www.kmr.gov.ua форма електронного звернення містить поля, обов'язкові для заповнення громадянином, а саме: поле прізвища, імені, по батькові, місця проживання, електронної поштової адреси (відомостей про інші засоби зв'язку з ним), викладення суті порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги (додаток 5).

Реєстрація, опрацювання та контроль за виконанням електронних звернень здійснюються у тому ж порядку, що й письмових звернень.

Після реєстрації вхідного електронного звернення працівники відповідального підрозділу у дводенний строк надсилають відправнику повідомлення за формою згідно з додатком 6 про його прийняття та реєстрацію.

3.3. Електронне звернення, що надійшло до Київради, підлягає відхиленню у разі:

- відсутності прізвища, імені, по батькові громадянина, його місця проживання, електронної чи поштової адреси (про інші засоби зв'язку з ним), викладення суті порушеного питання;
- надходження не за адресою;
- зараження вірусом.

При цьому відправнику в дводенний строк надсилається відповідне повідомлення за формою згідно з додатком 7.

3.4. Повторні звернення громадян реєструються так само, як і попередні. При цьому на реєстраційній картці робиться позначка “повторно” і до реєстраційної картки долучається все попереднє листування.

3.5. Повторними вважаються звернення від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, зокрема, в яких:

- оскаржується рішення, прийняте за попереднім зверненням;
- повідомляється про несвоєчасний розгляд попереднього звернення;
- не вирішене по суті або вирішене не у повному обсязі питання, порушене у попередньому зверненні.

3.6. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає. Таке звернення реєструється та передається до структурних підрозділів секретаріату Київради або виконавчого органу Київради (Київської міської державної адміністрації), до компетенції яких відносяться питання, викладені у зверненні, і подальша робота з ним не проводиться.

3.7. Не розглядаються повторні звернення одним і тим самим органом від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті скарги, які подані з порушенням термінів, передбачених статтею 17 Закону, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає заступник міського голови – секретар Київради, у разі його відсутності (тимчасова непрацездатність, відпустка, відрядження тощо), керуючий справами секретаріату Київради, або голова постійної комісії Київради, до компетенції якої відносяться питання, викладені у зверненні, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

3.8. Факсограми (паперові копії документів, передані з використанням засобів факсимільного зв'язку), документи, що передаються електронною поштою у сканованій формі без електронного цифрового підпису, реєструються окремо від інших документів із зазначенням адресата та електронної адреси відправника. Оригінал документа, який надійшов відразу після факсограми або в сканованій формі з електронним цифровим підписом через електронні засоби зв'язку, реєструється у відповідних реєстраційних формах у порядку, передбаченому в пункті 3.1 цієї Інструкції.

3.9. Після реєстрації в СЕД АСКОД та нанесення штрих-коду звернення громадянина сканується. Скануванню не підлягають документи, які надійшли в додатку до звернення у форматі більше ніж А-3; прошиті, зброшуровані документи; друковані видання (книги, журнали, бюлетені тощо).

4. Організація розгляду звернень

4.1. При первинному розгляді звернень громадян працівники відповідального підрозділу попередньо опрацьовують його і залежно від характеру порушених питань готують відповідні проекти резолюцій заступника міського голови - секретаря Київської міської ради або керуючого справами секретаріату Київради у разі відсутності заступника міського голови - секретаря Київради (тимчасова непрацездатність, відпустка, відрядження тощо).

Зареєстровані та відскановані звернення громадян з матеріалами до них та проектом резолюції передаються через СЕД АСКОД на розгляд заступника міського голови-секретаря Київради.

4.2. Відповідно до резолюцій заступника міського голови-секретаря Київради скан-копії звернень направляються на розгляд через СЕД АСКОД відповідному структурному підрозділу секретаріату Київради, структурному підрозділу виконавчого органу Київради (Київській міській державній адміністрації) або відповідним районним в місті Києві державним адміністраціям, комунальним підприємствам, установам, організаціям, до компетенції яких належить вирішення порушених громадянами питань.

4.3. У разі, якщо звернення стосується сфери повноважень кількох структурних підрозділів секретаріату Київради або структурного підрозділу

секретаріату Київради та постійної комісії Київради, паперовий оригінал передається відповідальним підрозділом головному виконавцю, який зазначений у резолюції керівника першим або відповідальним для підготовки проекту відповіді.

Передача звернень виконавцям фіксується в відповідних журналах обліку видачі службової кореспонденції постійним комісіям Київради, депутатським фракціям Київради, структурним підрозділам секретаріату Київради або шляхом заповнення працівниками відповідального підрозділу реєстрів передачі документів від Київради через управління документообігу та аналізу службової кореспонденції апарату виконавчого органу Київради (Київської міської державної адміністрації) під підпис відповідального працівника за прийом та видачу кореспонденції підрозділу та/або в СЕД АСКОД.

4.4. Гаряча телефонна лінія проводиться заступником міського голови – секретарем Київради в дні та години відповідно до графіка, затвердженого заступником міського голови-секретарем Київради.

4.5. Інформація, отримана від громадян під час проведення гарячої телефонної лінії, реєструється у журналі.

Якщо питання неможливо вирішити в усному порядку, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове.

4.6. Контроль за виконанням доручень, напрацьованих під час гарячої телефонної лінії заступником міського голови-секретарем Київради, здійснюють працівники відповідального підрозділу.

4.7. Кореспонденція, яка надійшла від громадян безпосередньо до постійних комісій Київради, реєструється працівниками відповідального підрозділу в СЕД АСКОД та передається для розгляду через відповідний журнал обліку видачі службової кореспонденції постійним комісіям Київради.

У разі, якщо звернення помилково адресовано і направлено керівнику структурного підрозділу секретаріату Київради, останній зобов'язаний направити його з супровідним листом заступнику міського голови– секретарю Київради, у разі його відсутності (тимчасова непрацездатність, відпустка, відрядження тощо), керуючому справами секретаріату Київради для здійснення реєстрації та опрацювання відповідно до розділу 3 цієї Інструкції.

4.8. Передача звернень і телеграм громадян з одного структурного підрозділу секретаріату Київради до іншого здійснюється лише у встановленому порядку через відповідальний підрозділ.

4.9. Не допускається безпідставна передача для розгляду звернень громадян іншим органам.

Направлення звернень посадовим особам, що не мають повноваження на їх розгляд або які раніше приймали рішення з оскаржуваних питань, забороняється.

4.10. Повідомлення про проходження звернення в секретаріаті Київради громадянину не надсилається. Про наслідки його розгляду автору повідомляє виконавець, який прийняв за зверненням остаточне рішення.

4.11. Про звернення, в яких порушуються питання, що стосуються депутатів Київради, зокрема, перевірки повноважень новообраних депутатів Київради, їх діяльності, пов'язаної з виконанням депутатських обов'язків, доповідають заступнику міського голови – секретарю Київради, а стосовно працівників структурних підрозділів секретаріату Київради – керуючому справами секретаріату Київради.

4.12. Звернення розглядаються та вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх реєстрації, 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.

4.13. На обґрунтовану письмову вимогу громадянина термін розгляду звернення може бути скорочено.

Строк розгляду звернення обчислюється з наступного робочого дня після реєстрації звернення у відповідальному підрозділі.

4.14. Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

4.15. У разі виявлення звернень, які вимагають негайного реагування (попередження про загрозу життю автора листа чи інших осіб, небезпечну для суспільства акцію тощо), вони невідкладно доводяться до відома заступника міського голови – секретаря Київради, керуючого справами секретаріату Київради, керівників структурних підрозділів секретаріату Київради.

4.16. Копії відповідей постійних комісій Київради, структурних підрозділів секретаріату Київради, структурних підрозділів виконавчого органу Київради (Київської міської державної адміністрації), до яких були направлені за резолюціями заступника міського голови-секретаря Київради на розгляд звернення громадян, передаються до відповідального підрозділу у день надіслання відповіді громадянину.

4.17. За результатами розгляду звернень готується відповідь за підписом заступника міського голови-секретаря Київради або керуючого справами секретаріату Київради, у разі відсутності заступника міського голови - секретаря Київради (тимчасова непрацездатність, відпустка, відрядження тощо), або посадової особи виконавчого органу Київради (Київської міської державної адміністрації).

4.18. Не допускається розголошення одержаних із звернень:

- відомостей про особисте життя громадян без їх згоди;
- відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом;
- іншої інформації, якщо це ущемлює права і законні інтереси громадян.

Не допускається з'ясування даних про особу громадянина, які не стосуються звернення. На прохання громадянина, висловлене в усній формі або

зазначене в тексті звернення, не підлягає розголошенню його прізвище, місце проживання та роботи.

Ця заборона не поширюється на випадки повідомлення інформації, що міститься у зверненні, особам, які мають відношення до вирішення справи.

4.19. З метою вивчення громадської думки, виявлення та усунення причин, що породжують звернення громадян, врахування пропозицій у нормотворчій роботі в секретаріаті Київради систематично аналізується й узагальнюється інформація, що міститься у зверненнях.

Працівники відповідального підрозділу щороку у січні готують матеріали у формі статистичних довідок за минулий рік для їх аналізу й узагальнення.

4.20. Особисту відповідальність за стан діловодства у секретаріаті Київради за зверненнями громадян несе заступник міського голови – секретар Київради.

4.21. Якщо громадянин подав звернення, на яке не поширюється дія Закону відповідно до статті 12, таке звернення не розглядається в Київradі та повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями.

4.22. Подання громадянином звернення, яке містить наклеп і образи, дискредитацію органів державної влади, органів місцевого самоврядування, об'єднань громадян та їхніх посадових осіб, керівників та інших посадових осіб підприємств, установ і організацій незалежно від форм власності, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших протиправних дій, тягне за собою відповідальність, передбачену чинним законодавством України.

5. Прийом громадян

5.1. Загальна організація роботи щодо проведення прийому громадян у Київradі покладається на відповідальний підрозділ. Під час проведення прийому громадян відповідальний підрозділ взаємодіє з іншими структурними підрозділами секретаріату Київради та постійними комісіями Київради.

5.2. З метою забезпечення умов для реалізації громадянами свого конституційного права на звернення особистий прийом громадян здійснюється відповідно до графіка прийому громадян заступником міського голови - секретарем Київради, керуючим справами секретаріату Київради, затвердженого розпорядженням заступника міського голови - секретаря Київради.

5.3. Інформація про порядок, графік прийому громадян розміщується на офіційному веб-сайті Київради та на інформаційному стенді в адміністративній будівлі в доступному для вільного огляду громадянами місці.

5.4. Для проведення прийому громадян в адміністративній будівлі відводиться спеціальна кімната, вхід до якої є вільним і не потребує оформлення перепусток.

5.5. Прийом громадян з питань подання до Київради звернень громадян проводиться щоденно працівниками відповідального підрозділу з понеділка по

четвер з 9.00 до 18.00, у п'ятницю з 9.00 до 16.45 (обідня перерва з 13.00 до 14.00), окрім вихідних, святкових та неробочих днів.

5.6. Особистий прийом громадян заступником міського голови – секретарем Київради або керуючим справами секретаріату Київради здійснюється лише за попереднім записом у дні та години, визначені графіком прийому громадян.

5.7. Попередній запис на особистий прийом до заступника міського голови – секретаря Київради або керуючого справами секретаріату Київради здійснюється шляхом подання письмового звернення, що оформлюється відповідно до вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян», в якому зазначається прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, контактний телефон громадянина, зміст порушеного питання та прохання про особистий прийом. Громадянин може долучити до звернення матеріали, що обґрунтовують звернення, а також матеріали, які містять інформацію до яких посадових осіб чи державних органів, підприємств, установ, організацій він звертався та які були надані відповіді.

5.8. Попередній запис громадян на особистий прийом по телефону не проводиться.

Не допускається з'ясування відомостей про особу громадянина, які не стосуються його звернення.

Інформація про порядок і графік особистого прийому громадян заступником міського голови – секретарем Київради або керуючим справами секретаріату Київради розміщується на офіційному веб-сайті Київради (www.kmr.gov.ua).

5.9. Реєстрацію письмових звернень громадян з проханням особистого прийому та організацію особистого прийому громадян заступником міського голови – секретарем Київради або керуючим справами секретаріату Київради здійснює відповідальний підрозділ.

5.10. За дорученням заступника міського голови – секретаря Київради або керуючого справами секретаріату Київради відповідальний підрозділ формує списки громадян, які виявили бажання потрапити на особистий прийом до заступника міського голови – секретаря Київради або керуючого справами секретаріату Київради, та подає разом з матеріалами звернень громадян, які увійшли до цього списку, для опрацювання та підготовки інформаційної довідки (профільному) структурному підрозділу секретаріату Київради або виконавчого органу Київради (Київської міської державної адміністрації), предметом відання якого є порушене заявником питання.

5.11. Відповідальний підрозділ подає списки громадян, які виявили бажання потрапити на особистий прийом до заступника міського голови – секретаря Київради, інформаційні довідки та інші матеріали звернень до управління забезпечення діяльності заступника міського голови – секретаря Київради не пізніше ніж за два дні до прийому.

Запрошення громадян на особистий прийом здійснюється у письмовій формі або по телефону працівниками відповідального підрозділу.

5.12. У першочерговому порядку здійснюється прийом таких категорій громадян:

- 1) жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня»;
- 2) інвалідів Великої Вітчизняної війни;
- 3) Героїв Соціалістичної Праці;
- 4) Героїв Радянського Союзу;
- 5) Героїв України.

5.13. Під час особистого прийому заступником міського голови – секретарем Київради або керуючим справами секретаріату Київради громадянин повинен пред'явити документ, що посвідчує його особу.

Під час проведення особистого прийому громадян можуть бути присутні їх представники, повноваження яких оформлені в установленому законодавством порядку, та/або особи, які перебувають у родинних відносинах.

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

5.14. Особи, визнані судом недієздатними, на прийом без участі законних представників не допускаються.

5.15. Для забезпечення кваліфікованого роз'яснення поставлених громадянином питань заступником міського голови – секретарем Київради або керуючим справами секретаріату Київради для участі у проведенні особистого прийому можуть бути залучені керівники відповідних структурних підрозділів секретаріату Київради, виконавчого органу Київради (Київської міської державної адміністрації), керівники комунальних підприємств, голови районних в місті Києві державних адміністрацій тощо.

5.16. Усі звернення громадян на особистому прийомі реєструються. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо під час особистого прийому неможливо, вони розглядаються в тому самому порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду громадянинові на його бажання надається усна або письмова відповідь.

При наданні під час особистого прийому усної відповіді громадянину в реєстраційній картці робиться відповідна відмітка.

5.17. У записі на особистий прийом до заступника міського голови – секретаря Київради або керуючого справами секретаріату Київради може бути відмовлено в разі повторного звернення одного і того самого громадянина з питання, що вже подавалося ним до розгляду та було вирішено по суті в межах компетенції і законодавства, або громадянину роз'яснено, що порушені ним у зверненні питання не відносяться до компетенції заступника міського голови – секретаря Київради або керуючого справами секретаріату Київради.

Про причини відмови в записі на особистий прийом громадянину надаються відповідні роз'яснення.

5.18. З урахуванням рішення, прийнятого під час особистого прийому заступником міського голови – секретарем Київради або керуючим справами секретаріату Київради, працівники відповідального підрозділу складають

проекти резолюцій за підписом заступника міського голови – секретаря Київради, керуючого справами секретаріату Київради.

5.19. Контроль за виконанням доручень, напрацьованих під час особистого прийому громадян заступником міського голови – секретарем Київради або керуючим справами секретаріату Київради, здійснює відповідальний підрозділ.

5.20. Відповідальний підрозділ проводить систематичний аналіз звернень громадян з проханням особистого прийому до заступника міського голови – секретаря Київради. У разі потреби узагальнена інформація надається до управління забезпечення діяльності заступника міського голови – секретаря Київради.

6. Особистий прийом головами постійних комісій Київради

6.1. Особистий прийом громадян та представників юридичних осіб головами постійних комісій Київради проводиться відповідно до графіка, затвердженого відповідними постійними комісіями Київради.

6.2. Інформація про порядок і графік особистого прийому громадян головами постійних комісій Київради розміщується на офіційному веб-сайті Київради (www.kmr.gov.ua).

6.3. Голови постійних комісій Київради приймають громадян та представників юридичних осіб на особистому прийомі за попереднім записом за телефоном та за письмовим зверненням, в якому викладено суть питання, з приводу якого звернувся громадянин.

6.4. Організацію особистого прийому громадян головами постійних комісій Київради здійснює відповідальний працівник структурного підрозділу секретаріату Київради, до компетенції якого належить забезпечення діяльності постійної комісії Київради.

Реєстрацію письмових звернень громадян з проханням особистого прийому головами постійних комісій Київради здійснює відповідальний підрозділ.

6.5. Під час попереднього запису громадян та представників юридичних осіб на особистий прийом до голови постійної комісії Київради відповідальний працівник структурного підрозділу секретаріату Київради, до компетенції якого належить забезпечення діяльності постійної комісії Київради з'ясовує прізвище, ім'я та по батькові громадянина, представника юридичної особи, короткий зміст порушеного питання, результати попереднього розгляду питання (якщо громадянин (юридична особа) звертався раніше), вивчає документи, інші матеріали, що подаються громадянином (представником юридичної особи) особисто для обґрунтування свого звернення.

6.6. Для забезпечення кваліфікованого роз'яснення поставлених питань для участі у проведенні особистого прийому головою постійної комісії Київради можуть бути залучені посадові особи відповідних структурних підрозділів секретаріату Київради, виконавчого органу Київради (Київської міської

державної адміністрації), керівники комунальних підприємств, голови районних в місті Києві державних адміністрацій тощо.

Список громадян (представників юридичних осіб), які виявили бажання потрапити на особистий прийом, із зазначенням прізвища, ім'я та по батькові громадянина (представника юридичної особи), короткого змісту порушеного питання направляється до вказаних у абзаці першому цього пункту 6.6 Інструкції структурних підрозділів для одержання від них матеріалів та інформації, необхідних для розгляду.

6.7. Якщо вирішити порушене заявником питання безпосередньо під час особистого прийому голови постійної комісії Київради неможливо, воно розглядається в тому самому порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду громадянину (представнику юридичної особи) на його бажання надається усна або письмова відповідь.

6.8. Не розглядаються повторні звернення на особистий прийом до голови постійної комісії Київради від одного й того ж громадянина (юридичної особи) з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті або заявникові надано аргументоване роз'яснення згідно з чинним законодавством.

6.9. Якщо питання, з яким звернувся громадянин, не входить до компетенції постійної комісії Київради, то громадянину (юридичній особі) надаються роз'яснення щодо шляхів його вирішення по суті із зазначенням органів державної влади або органів місцевого самоврядування, куди в подальшому доцільно звернутися заявникові, та направляється за належністю до відповідних структурних підрозділів секретаріату Київради, виконавчого органу Київради (Київської міської державної адміністрації), про що повідомляється громадянину.

7. Організація контролю за розглядом звернень громадян

7.1. Контроль за строками розгляду звернень громадян здійснює відповідальний підрозділ відповідно до резолюцій заступника міського голови-секретаря Київради.

Відповідальний підрозділ здійснює контроль за дотриманням встановленого цією Інструкцією порядку розгляду звернень у секретаріаті Київської міської ради.

Керівники структурних підрозділів секретаріату Київради, голови постійних комісій Київради, голови депутатських фракцій та депутати Київради здійснюють безпосередній контроль за дотриманням установленого законодавством, зокрема цією Інструкцією, порядку розгляду звернень громадян.

7.2. У разі порушення строків надання відповіді громадянину структурним підрозділом секретаріату Київради працівники відповідального підрозділу інформують про цей факт заступника міського голови – секретаря Київради або керуючого справами секретаріату Київради для вжиття заходів.

7.3. Стан контролю за розглядом звернень громадян та виконанням резолюцій стосовно них відображається в реєстраційних картках.

7.4. Керівники структурних підрозділів секретаріату Київради здійснюють перевірку своєчасного надходження звернень до підлеглих виконавців, регулюють хід виконання, облік і узагальнення результатів розгляду.

У структурному підрозділі секретаріату Київради безпосередній контроль за виконанням покладається на особу, відповідальну за діловодство, яка щотижнево інформує керівника структурного підрозділу про хід та підсумки виконання документів.

7.5. Якщо взяте на контроль звернення не може бути розглянуто в установленій строк, керівник самостійного структурного підрозділу секретаріату Київради або голова постійної комісії Київради, визначений відповідальним виконавцем, не пізніше ніж за п'ять днів до закінчення цього строку повідомляють про це особі, яка надала доручення (наклала резолюцію на звернення), і порушують питання про продовження строку в межах, установлених законодавством щодо звернення громадян. Про продовження вказаних строків своєчасно інформуються самостійні структурні підрозділи секретаріату Київради, голови постійних комісій Київради, визначені співвиконавцями, а в разі продовження строку розгляду самого звернення – автори звернень.

7.6. Дані про результати виконання взятих на контроль звернень громадян періодично узагальнюються відповідальним підрозділом.

Відповідальний підрозділ щотижнево готує нагадування керівникам структурних підрозділів секретаріату Київради, виконавчого органу Київради (Київської міської державної адміністрації) та головам постійних комісій Київради про наближення та/або закінчення термінів виконання резолюцій заступника міського голови - секретаря Київради на звернення громадян.

8. Зберігання документів за результатами розгляду звернень

8.1. Звернення громадян після їх розгляду з усіма документами та примірником реєстраційно-контрольної картки має бути повернено відповідальному підрозділу для централізованого формування та зберігання справи. Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

Документи формуються у справах у хронологічному порядку. Кожне звернення з усіма документами становить у справі самостійну групу і вміщується в м'яку обкладинку.

У разі одержання повторного звернення або появи додаткових документів вони підшиваються до цієї групи документів.

Під час формування справ перевіряється правильність спрямування документів до справи, їх комплектність. Невирішені звернення, а також неправильно оформлені документи підшивати до справ забороняється.

Термін зберігання документів за зверненнями визначається переліком типових документів і номенклатурою справ.

Додаток 1
до Інструкції з розгляду звернень
громадян в Київській міській раді

ЗАТВЕРДЖУЮ

Керуючий справами _____

_____ (підпис) _____ (ініціали (ініціал імені), прізвище)

« _____ » _____ 20 ____ р.

А К Т № _____

про невідповідність форми звернення

від « _____ » _____ 20 ____ р.

_____ (зазначається назва структурного підрозділу секретаріату Київради, до компетенції якого належать облік, реєстрація та сканування в СЕД АСКОД звернень громадян)

Відповідно до вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян», 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, Інструкції з розгляду звернень громадян в Київській міській раді складено акт _____

_____ (зазначається назва посади працівника структурного підрозділу, до компетенції якого належать питання опрацювання звернень громадян)

у
присутності _____

_____ (зазначається назва посади керівника відповідального підрозділу секретаріату Київради, до компетенції якого належать питання опрацювання звернень громадян)

про те, що від _____,

_____ (прізвище, ім'я, по батькові адресанта)

який проживає: _____

_____ (адреса адресанта)

надійшла (о) _____

щодо _____

(короткий зміст питання, кількість аркушів)

Акт складено у двох примірниках, один з яких надсилається адресанту для належного оформлення зазначеного звернення.

(тел. для довідок (____) _____)

(зазначається назва посади працівника структурного підрозділу, до компетенції якого належать питання опрацювання звернень громадян)

(підпис)

(ініціали, прізвище)

(зазначається назва посади керівника відповідального підрозділу секретаріату Київради, до компетенції якого належать питання опрацювання звернень громадян)

(підпис)

(ініціали, прізвище)

Додаток 2
до Інструкції з розгляду звернень
громадян в Київській міській раді

ЗАТВЕРДЖУЮ

Керуючий справами

_____ (підпис) _____ (ініціали (ініціал імені), прізвище)

« _____ » _____ 20 ____ р.

А К Т № _____

(про _____)

(причина складання акта)

від « _____ » _____ 20 ____ року

_____ (зазначається назва структурного підрозділу секретаріату Київради, до компетенції якого належать облік, реєстрація та сканування в СЕД АСКОД звернень громадян)

На підставі Закону України «Про звернення громадян», 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, Інструкції з розгляду звернень громадян в Київській міській раді

складено акт _____

(зазначається назва посади працівника структурного підрозділу, до компетенції якого належать питання опрацювання звернень громадян)

у _____
присутності _____

(зазначається назва посади керівника відповідального підрозділу секретаріату Київради, до компетенції якого належать питання опрацювання звернень громадян)

про те, що під час отримання листа _____

_____ (вид доставки, реквізити листа)

до Київської міської ради від _____
(прізвище, ім'я, по батькові адресанта)

виявлений лист, направлений _____

_____ *(причина складання акта)*

Акт складено у двох примірниках, один з яких надсилається адресанту.

(тел. для довідок (____) _____)

 (зазначається назва посади працівника структурного підрозділу, до компетенції якого належать питання опрацювання звернень громадян)

 (підпис)

 (ініціали, прізвище)

 (зазначається назва посади керівника відповідального підрозділу секретаріату Київради, до компетенції якого належать питання опрацювання звернень громадян)

 (підпис)

 (ініціали, прізвище)

Додаток 3
до Інструкції з розгляду звернень
громадян в Київській міській раді

РЕЄСТРАЦІЙНА КАРТКА (ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН)

| Запис №1 з 1 (КК відсутні) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---------|--------------------|-------|--------------------------|--------|--------------------|------------------------|----------------|-----------------------|---------------|---------|----------------|-------|--------------|--------|-------|--------|----------------|----------|--------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Перелік карток (1) Реєстраційна картка | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| № документа і дата | | | | Характеристики звернення | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| № | ✓ | № з/п | | Надк. | Крат. | Вид. | За суб. | Тип | Арк. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Заявник | | | | Адреса заявника | | | Категорії заявника (0) | | Соціальний стан (0) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Вулиця: ... | | | | Нас. п.: ... | | | Район заявника: ... | | Моб. тел. +38 () - - | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Днар: ... | | | | К-ть підписів | | | Стать | | Email | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Кореспондент | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Кор: | | | | Вих. № | | Дата | | Контр.: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ознаки | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Кандидат: <input type="checkbox"/> Прийняті головою: <input type="checkbox"/> Підпис: <input type="checkbox"/> Доповідна голові: <input type="checkbox"/> Контроль: <input type="checkbox"/> Ознака: ... Додатково: ... | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Короткий зміст | | | | | | | Питання (0) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Район розгляду: ... | | | | | | | Розглядає: ... | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Підр. гол. виконавця: ... | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Резолюція (0) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Хід виконання | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Вид контролю | | Контрольні терміни | | Фактично виконано | | Результат розгляду | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ... | | Термін: ... | | ... | | ... | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Подовжено | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Розсилання (0) Контрольні терміни (0) Попередні звернення(0) Нагадування(0) Вихідні документи(0) Внутрішні документи(0) Маршрут Погодження Примітка Проходження документа (0) Номенкл. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>Адресат (код)</th> <th>Адресат</th> <th>Назва адресата</th> <th>Строк</th> <th>Вид доставки</th> <th>Адреса</th> <th>Бланк</th> <th>Статус</th> <th>Дата відправки</th> <th>Одержано</th> <th>Відмітка п ^</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | | | | | | | | | | Адресат (код) | Адресат | Назва адресата | Строк | Вид доставки | Адреса | Бланк | Статус | Дата відправки | Одержано | Відмітка п ^ | | | | | | | | | | | |
| Адресат (код) | Адресат | Назва адресата | Строк | Вид доставки | Адреса | Бланк | Статус | Дата відправки | Одержано | Відмітка п ^ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Додаток 4
до Інструкції з розгляду звернень
громадян в Київській міській раді

Штрих-код

Київська міська рада

16 10 2016

Вх. № _____

Додаток 4“б”
до Інструкції з розгляду звернень
громадян в Київській міській раді

Київська міська рада
ОТРИМАНО
01.01.2017
Вх. _____

(*штамп червоного кольору)

Додаток 5
до Інструкції з розгляду звернень
громадян в Київській міській раді

ФОРМА ЕЛЕКТРОННОГО ЗВЕРНЕННЯ ФІЗИЧНОЇ ОСОБИ

Будь-ласка, залиште своє звернення і воно обов'язково буде розглянуте нашою службою



| | | |
|----------------------------|-----------|---|
| Повна назва адресата | - Немає - | ▼ |
| Прізвище * | | |
| Ім'я * | | |
| По батькові * | | |
| Стать | - Немає - | ▼ |
| Місце проживання * | | |
| Адреса електронної пошти * | | |
| Контактний телефон * | | |

Символом * відмічені поля, обов'язкові для заповнення.

Математичне завдання *

5 + 15 =

Розв'яжіть цю просту задачку і введіть відповідь. Наприклад, для 1+3 введіть 4.

НАДІСЛАТИ

Додаток 6
до Інструкції з розгляду звернень
громадян в Київській міській раді

ПОВІДОМЛЕННЯ

про прийняття і реєстрацію електронного документа

До Київської міської ради

на адресу _____
(електронна адреса і поштова)

надійшло звернення в електронній формі від _____
(дата і час надходження)*

відправлене _____
(прізвище, ім'я, по батькові адресанта та його електронна і поштова адреса)

Документ прийнято і зареєстровано _____
(дата, час і номер реєстрації)*

Примітка. *Дата фіксується трьома парами розділених крапкою арабських цифр (число, місяць, рік), а час - двома парами розділених двокрапкою арабських цифр (години, хвилини).

Додаток 7

до Інструкції з розгляду звернень
громадян в Київській міській раді

ПОВІДОМЛЕННЯ
про відхилення електронного документа

До Київської міської ради

на адресу _____
(електронна і поштова)

надійшло звернення в електронній формі від _____
(дата і час надходження)*

відправлене _____
(прізвище, ім'я, по батькові адресанта та його електронна і поштова адреса)

Документ відхилено з причини _____
(роз'яснення)

Примітка. *Дата фіксується трьома парами розділених крапкою арабських цифр (число, місяць, рік), а час - двома парами розділених двокрапкою арабських цифр (години, хвилини).