



ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження Печерської районної в місті Києві державної адміністрації
№ 8.06.2012 № 276

(в редакції розпорядження Печерської районної в місті Києві державної адміністрації 11.12.2013 № 671)

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

I. Загальні положення

1.1. Порядок розгляду звернень громадян у Печерській районній в місті Києві державній адміністрації (далі - Порядок) установлює єдиний для всіх структурних підрозділів Печерської районної в місті Києві державної адміністрації порядок прийому, реєстрації, розгляду, узагальнення та аналізу звернень громадян, а також визначає порядок контролю за їх виконанням в інформаційно-телекомунікаційній системі „Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва” (далі - ІТС ЄПІК).

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

1.2. Розгляд звернень громадян у Печерській районній в місті Києві державній адміністрації здійснюється відповідно до Конституції України, Законів України "Про звернення громадян", „Про захист персональних даних”, Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування", Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 (із змінами та доповненнями), Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 24 червня 2009 року № 630, розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) „Про порядок розгляду звернень громадян у виконавчому

органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації) від 23.06.2011 № 1044 (в редакції від 28 жовтня 2013 року № 1930), розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 27.02.2012 №320 „Про затвердження Інструкції з діловодства в структурних підрозділах виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), районних в місті Києві державних адміністраціях”, 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 № 1970, 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 № 2368, Регламенту Печерської районної в місті Києві державної адміністрації, іншими нормативно-правовими актами з питань роботи зі зверненнями громадян та цим Порядком.

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

1.4. До звернень громадян відносять викладені в письмовій або усній формі 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 (клопотання) - 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.

У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Звернення може бути усним (викладеним громадянином і записаним посадовою особою на особистому прийомі) чи письмовим, надісланим поштою або переданим громадянином до відповідного органу, установи особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства.

Звернення може бути подано як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

Звернення, оформлене без дотримання цих вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через 10 днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України "Про звернення громадян".

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 № 55.

II. Розгляд звернень громадян

2.1. У відділі роботи із зверненнями громадян реєструються в ІТС ЄІПК звернення громадян, що надійшли поштою, отримані на особистому прийомі і адресовані голові Печерської районної в місті Києві державної адміністрації, першому заступнику голови, заступникам голови, керівникові апарату.

2.2. Якщо питання, порушені в одержаному Печерською районною в місті Києві державною адміністрацією звернення, не входять до її повноважень, воно в термін не більше п'яти днів пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав звернення.

Звернення, які були передані на розгляд до Печерської районної в місті Києві державної адміністрації з виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), 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 (Київської міської державної адміністрації).

2.3. Модуль „Звернення громадян” в ІТС ЄПІК доступний для внесення даних працівникам відділу роботи із зверненнями громадян.

2.4. Відділ роботи із зверненнями громадян забезпечує прийом, реєстрацію, сканування та попередній розгляд письмових звернень громадян, що надійшли поштою на адресу голови Печерської районної в місті Києві державної адміністрації, першого заступника голови і заступників голови Печерської районної в місті Києві державної адміністрації, а також поданих громадянами на особистому (в тому числі виїзному) прийомі і передає їх на розгляд керівництву Печерської районної в місті Києві державної адміністрації до компетенції яких входить розгляд порушених питань.

Письмові звернення реєструються в модулі „Звернення громадян” ІТС ЄПІК 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 документа, контроль; порушені питання - короткий зміст, індекси; виконавець, термін виконання; прізвище, ім'я, по батькові працівника відділу роботи із зверненнями громадян, який вводить дані, наносить штрих-код, інші позначення з урахуванням потреб систематизації, статистики, аналізу, пошуку звернень.

При реєстрації звернення у відділі роботи із зверненнями громадян йому присвоюється лише один реєстраційний індекс. Звернення одного громадянина упродовж календарного року обліковується за реєстраційним індексом першого звернення з доданням порядкового номера, що проставляється через дріб.

Реєстраційний індекс звернення громадян 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 Печерської районної в місті Києві державної адміністрації, на першому аркуші копії звернення проставляється штамп із зазначенням найменування установи – Печерська районна в місті Києві державна адміністрація, дати надходження та вхідного номера звернення. Така копія повертається громадянину із зазначенням слова "копія".

Після введення даних до реєстраційно-контрольної картки та нанесення штампа і штрих-коду паперовий оригінал звернення сканується, а його електронна копія приєднується до реєстраційно-контрольної картки.

Скануванню не підлягають звернення та додані до них документи, які надійшли у форматі більшому ніж А-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 відділ роботи із зверненнями громадян забезпечує передачу їх паперових копій всім співвиконавцям, яким доручено виконання звернення.

Усі звернення, що надійшли до Печерської районної в місті Києві державної адміністрації приймаються та реєструються в день їх надходження або не пізніше наступного робочого дня у разі надходження звернення у вихідні, неробочі та святкові дні.

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

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

Проекти доручень голови Печерської районної в місті Києві державної адміністрації, які готують працівники відділу роботи із зверненнями громадян, разом з оригіналами звернень передаються для погодження та підпису керівництву районної адміністрації.

Після підпису проекту доручення голови Печерської районної в місті Києві державної адміністрації на звернення відділ роботи із зверненнями громадян надсилає електронну копію звернення через ІТС ЄПК усім виконавцям.

Передача звернень у паперовому вигляді відповідальним працівникам фіксується в журналі із зазначенням дати передачі.

У відділах, службах та управліннях районної адміністрації працівники, відповідальні за ведення діловодства за зверненнями громадян щогодини перевіряють надходження звернень громадян в ІТС ЄПК, готують на паперових носіях та в ІТС ЄПК проекти доручень на звернення, отримані протягом дня, та передають їх на розгляд керівництву з усіма матеріалами звернення.

Після накладання резолюції керівництвом районної адміністрації, відповідальні працівники відділу роботи із зверненнями громадян заповнюють реєстраційно – контрольні картки в ІТС ЄПК, а саме : у

реєстраційно-контрольну картку вносять резолюції, виконавців, термін розгляду та направляють матеріали звернення виконавцям.

2.7. Проект відповіді на звернення за підписом голови Київської міської державної адміністрації на паперових носіях відповідальним виконавцем передається до відділу редагування 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 чи керівника апарату Печерської районної в місті Києві державної адміністрації згідно з розподілом обов'язків.

У тексті письмової відповіді необхідно зазначити дату та номер доручення керівництва 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.

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 декільком адресатам посадова особа підписує всі примірники.

Якщо звернення розглядається 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 на звернення визначено декілька виконавців і не визначено серед них відповідального, узагальнену відповідь надає виконавець, який зазначений у дорученні першим.

2.8. Письмова відповідь за результатами розгляду звернення громадян після підписання керівництвом районної адміністрації передається до відділу роботи із зверненнями громадян для маркування та відправлення поштовим зв'язком у конвертованому вигляді.

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

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

III. Терміни розгляду звернень громадян

3.1. Звернення громадян розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, встановлюється необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

На обґрунтовану письмову вимогу заявника термін розгляду звернення може бути скорочено.

Пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни розглядаються головою Печерської районної в місті Києві державної адміністрації 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 подовжити термін виконання звернення чи доручення, даного на звернення, відповідальний за виконання повинен звернутись з відповідною пропозицією до посадової особи, яка встановила строк виконання, та письмово повідомити відділ роботи із зверненнями громадян про згоду посадової особи на подовження термінів виконання.

3.3. Термін розгляду звернення обчислюється з наступного дня після реєстрації звернення у відділі роботи із зверненнями громадян. Якщо останній день строку припадає на неробочий день, то за останній день строку вважається перший робочий день.

IV. Контроль за виконанням звернень громадян

4.1. Відділ роботи із зверненнями громадян здійснює контроль за виконанням доручень, наданих головою Печерської районної в місті Києві державної адміністрації на звернення, та інших звернень, які перебувають на контролі у відділі.

4.2. Працівники відділу роботи із зверненнями громадян 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.

При отриманні проекту відповіді від головного виконавця відділ роботи із зверненнями громадян не знімає з контролю звернення :

- якщо зміст відповіді не відповідає отриманій резолюції
- на які надано попередні відповіді

- за відсутності відомостей про ознайомлення з результатами розгляду звернень першим заступником, заступниками голови, керівником апарату Печерської райдержадміністрації

4.3. 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.

4.4. У відділі роботи із зверненнями громадян формуються та зберігаються справи на паперових носіях за зверненнями громадян. У справах, крім копій звернень, зберігаються також матеріали щодо їх розгляду, зокрема, доручення керівництва Печерської райдержадміністрації про розгляд звернення та про зняття їх з контролю, а також відповіді на звернення у паперовому вигляді обов'язково з підписом відповідальних посадових осіб.

V. Особистий прийом громадян головою Печерської районної в місті Києві державної адміністрації, першим заступником, заступниками голови Печерської районної державної адміністрації та керівником апарату районної адміністрації

5.1. Порядок організації та проведення особистого прийому громадян головою Печерської районної в місті Києві державної адміністрації, першим заступником, заступниками голови та керівником апарату районної адміністрації затверджено розпорядженням голови Печерської районної в місті Києві державної адміністрації "Про організацію особистого прийому громадян у Печерській районній в місті Києві державній адміністрації" від 18.04.2011 №240.

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

6.1. Проведення прямих ("гарячих") телефонних ліній головою Печерської районної в місті Києві державної адміністрації, першим заступником, заступниками голови та керівником апарату Печерської районної в місті Києві державної адміністрації, здійснюється згідно з графіком, який розробляється відділом роботи із зверненнями громадян та затверджується головою Печерської районної в місті Києві державної адміністрації.

6.2. Прямі ("гарячі") телефонні лінії проводяться в спеціально відведеному та належним чином обладнаному приміщенні.

6.3. Організація проведення прямих ("гарячих") телефонних ліній головою районної адміністрації, першим заступником, заступниками голови, керівником апарату здійснюється працівниками відповідальними за організаційне забезпечення їх діяльності.

У проведенні прямих ("гарячих") телефонних ліній можуть брати участь керівники підпорядкованих управлінь, відділів районної в місті Києві державної адміністрації, комунальних підприємств.

6.4. Дані про звернення громадян, що надійшли на прямій ("гарячій") телефонній лінії реєструються у журналі.

У разі потреби готуються відповідні доручення та за результатами опрацювання надається письмова відповідь заявнику.

За результатами проведення прямих ("гарячих") телефонних ліній головою Печерської районної в місті Києві державної адміністрації, першим заступником, заступниками голови керівником апарату, працівниками відповідальними за організаційне забезпечення їх діяльності подається інформація до відділу роботи із зверненнями громадян до 1 числа кожного місяця, наступного за звітним.

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

7.1. Відділ роботи із зверненнями громадян готує голові Печерської районної адміністрації, аналітичну, довідкову та іншу інформацію, пов'язану з розглядом звернень громадян, що надходять на адресу Печерської районної державної адміністрації та одержаних на особистому прийомі, за дорученням голови районної адміністрації готує та надає до органів влади вищого рівня довідкову та аналітичну інформацію в частині, що стосується звернень громадян.

Довідково-статистичні матеріали надаються за підписом керівництва районної в місті Києві державної адміністрації до Управління з питань звернень громадян Київської міської державної адміністрації.

7.2. На виконання окремих доручень керівництва Печерської районної в місті Києві державної адміністрації готуються інші довідкові матеріали із розгляду звернень громадян.

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

7.4. Працівники відділу роботи із зверненнями громадян здійснюють контроль за виконанням звернень та заповнюють відповідні поля на реєстраційно-контрольних картках за результатами відповіді заявнику: дату фактичного виконання, зазначають виконавця, якому направляється звернення на подальший розгляд та особи, яка здійснює контроль.

На лицьовому боці реєстраційно-контрольної картки інформаційно-комп'ютерної системи реєстрації та контролю за розглядом звернень громадян вносять дату зняття з контролю та результати розгляду.

7.5. Звернення, на які надано попередні відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття рішення і вжиття заходів щодо вирішення пропозиції, заяви, скарги. Рішення про зняття з

контролю пропозицій, заяв і скарг приймають посадові особи, які прийняли рішення про взяття їх на контроль.

Звернення громадянина вважається виконаним лише тоді, коли поставлені в ньому питання вирішені і кореспонденту дано відповідь по суті.

7.6. Після зняття звернення з контролю у відділі роботи із зверненнями зберігаються справи (за номенклатурою), кожна з яких складається зі звернення громадянина, копії (копій) відповідей, доручень керівництва Київської міської державної адміністрації і Печерської районної в місті Києві державної адміністрації, а також висновків, доповідних записок та інших документів, які підтверджують виконання в повному обсязі завдань про розгляд звернень громадян відповідно до доручення.

7.7. Рівень організації роботи із зверненнями громадян у Печерській районній в місті Києві державній адміністрації оцінюється за показниками, що зазначені у додатку Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 24.06.2009 № 630.

VIII. Відповідальність посадових осіб за порушення законодавства про звернення громадян

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

Керівник апарату



К.Будник