



ДАРНИЦЬКА РАЙОННА В МІСТІ КИЄВІ ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

03 грудня 2018 року

№ 877

Про організацію особистого прийому громадян, виїзного прийому громадян, прямих «гарячих» телефонних ліній у Дарницькій районній в місті Києві державній адміністрації

Зареєстровано в Головному територіальному управлінні юстиції у місті Києві

" 18 " грудня 2018р.
за № 288/2136

Керівник реєструючого органу _____
(підпис)

Відповідно до статей 6, 13, 40 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», статті 22 Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», з метою забезпечення реалізації прав громадян на звернення та належної організації роботи:

1. Затвердити Порядок організації та проведення особистого прийому громадян, виїзного прийому громадян, прямих «гарячих» телефонних ліній у Дарницькій районній в місті Києві державній адміністрації, що додається.
2. Відділу з питань внутрішньої політики, зв'язків з громадськістю та засобами масової інформації апарату забезпечити висвітлення змісту цього розпорядження на офіційному веб-сайті Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації.
3. Розпорядження набирає чинності з моменту його оприлюднення.
4. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на заступника керівника апарату Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації відповідно до розподілу обов'язків.

Виконувач обов'язків голови _____

Петро ЗАХАРЧЕНКО

001882





ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації

03 червня 2018 року № 877

Зареєстровано в Головному територіальному управлінні юстиції у місті Києві

" 18 " чудне 2018 р.
за № 288 / 2136

Керівник реєструючого органу _____
(підпис)

ПОРЯДОК

організації та проведення особистого прийому громадян, виїзного прийому громадян, прямих «гарячих» телефонних ліній у Дарницькій районній в місті Києві державній адміністрації

1. Загальні положення

1.1. Порядок організації та проведення особистого прийому громадян, виїзного прийому громадян, прямих «гарячих» телефонних ліній у Дарницькій районній в місті Києві державної адміністрації (далі – райдержадміністрація) визначає процедуру проведення особистого прийому громадян, виїзного прийому громадян, прямих «гарячих» телефонних ліній головою, першим заступником голови, заступником голови, керівником апарату, заступником керівника апарату, а також керівниками структурних підрозділів.

1.2. Особистий прийом громадян, виїзний прийом громадян, пряма «гаряча» телефонна лінія проводиться головою, першим заступником голови, заступником голови, керівником апарату, заступником керівника апарату, а також керівниками структурних підрозділів райдержадміністрації відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» та графіків. Графіки розробляються відділом роботи із зверненнями громадян апарату Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації (далі – відділ роботи із зверненнями громадян апарату) та затверджуються головою райдержадміністрації щорічно.

1.3. У разі змін в проведенні особистого прийому громадян, виїзного прийому громадян, прямої «гарячої» телефонної лінії - перший заступник голови, заступник голови, керівник апарату, заступник керівника апарату та керівники структурних підрозділів райдержадміністрації подають голові Дарницької

районної в місті Києві державної адміністрації доповідну записку з обґрунтуванням необхідності внесення змін до затвердженого графіка. За дорученням голови відділу роботи із зверненнями громадян апарату за участю керівників структурних підрозділів райдержадміністрації готує новий проект графіка з урахуванням зазначених змін та подає його голові райдержадміністрації на затвердження.

1.4. Графік особистого прийому громадян, виїзного прийому громадян, прямої «гарячої» телефонної лінії голови, першого заступника голови, заступника голови, керівника апарату та заступника керівника апарату, а також графік особистого прийому громадян керівниками структурних підрозділів розміщується на офіційному веб-сайті райдержадміністрації.

2. Порядок організації та проведення особистого прийому громадян, виїзного прийому громадян, прямої «гарячої» телефонної лінії головою райдержадміністрації

2.1. Особистий прийом громадян, виїзний прийом громадян головою райдержадміністрації здійснюється за попереднім записом. Попередній запис на особистий прийом громадян, виїзний прийом громадян головою здійснюється начальником або заступником начальника відділу роботи із зверненнями громадян апарату при особистій зустрічі з громадянином, представником громадянина, повноваження якого оформлені в установленому порядку, або особою, яка перебуває у родинних відносинах з громадянином.

Для запису на особистий прийом громадян, виїзний прийом громадян до голови райдержадміністрації громадяни пред'являють документи, що посвідчують особу; представник – документ про уповноваження, оформлений в установленому порядку; член родини – документ, що підтверджує родинні відносини.

Якщо громадянин звертається до голови райдержадміністрації повторно, відділ роботи із зверненнями громадян апарату готує матеріали за результатами розгляду попередніх звернень та документи, що стосуються суті питання.

Дані про громадянина (прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, зміст порушеного питання), який записався на особистий прийом громадян, виїзний прийом громадян, вносяться начальником або заступником начальника відділу роботи із зверненнями громадян апарату до журналу обліку особистого прийому громадян головою райдержадміністрації, що ведеться відповідно до 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 (далі – Інструкція з діловодства за зверненнями громадян).

Кількість осіб, які виявили бажання потрапити на особистий прийом громадян, виїзний прийом громадян до голови райдержадміністрації визначає начальник або заступник начальника відділу роботи із зверненнями громадян апарату, з метою якісного проведення особистого прийому та з урахуванням часу проведення особистого прийому, відповідно до затвердженого графіка.

Попередній запис здійснюється не пізніше як за п'ять робочих днів до дати проведення особистого прийому громадян, виїзного прийому громадян.

Не допускається з'ясування відомостей про громадянина (його представника), які не стосуються його звернення.

2.2. Начальником або заступником начальника відділу роботи із зверненнями громадян апарату формуються списки громадян, які виявили бажання потрапити на особистий прийом громадян, виїзний прийом громадян до голови райдержадміністрації. Про час та дату прийому громадян повідомляють спеціалісти відділу роботи із зверненнями громадян апарату за телефоном.

Прийом жінок, яким присвоєно почесне звання «Мати-героїня», інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України проводиться в першочерговому порядку.

2.3. Організація проведення особистого прийому громадян, виїзного прийому громадян, прямої «гарячої» телефонної лінії головою райдержадміністрації забезпечується відділом роботи із зверненнями громадян апарату. У разі необхідності керівником апарату райдержадміністрації надаються доручення керівникам структурних підрозділів райдержадміністрації та підприємств, установ, організацій, віднесених до сфери управління райдержадміністрації, щодо попередньої підготовки голові райдержадміністрації інформації з розгляду питань, порушених громадянами на особистому прийомі.

2.4. Під час проведення особистого прийому громадян, виїзного прийому громадян можуть бути присутніми їх представники, повноваження яких оформлені в установленому порядку, та/або особи, які перебувають в родинних відносинах з такими громадянами.

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

У проведенні головою райдержадміністрації особистого прийому громадян, виїзного прийому громадян, прямої «гарячої» телефонної лінії, за його дорученням, можуть бути залучені перший заступник голови, заступник голови, керівник апарату, заступник керівника апарату, начальник юридичного відділу апарату та керівники структурних підрозділів райдержадміністрації підприємств, установ, організацій, віднесених до сфери управління райдержадміністрації.

2.5. Письмові звернення, що подаються громадянином на особистому прийомі громадян, виїзному прийому громадян, оформляються відповідно до вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян».

2.6. У разі надходження від громадянина усного звернення під час особистого прийому громадян, виїзного прийому громадян голови райдержадміністрації, заповнюється Картка проведення особистого прийому громадян, виїзного прийому громадян (додаток 1). Якщо під час особистого прийому громадян, виїзного прийому громадян на його усне звернення головою райдержадміністрації надані аргументовані роз'яснення, до Картки проведення особистого прийому громадян, виїзного прийому громадян в графу «Прийняте рішення за результатом розгляду на прийомі» вноситься короткий зміст роз'яснень. Якщо порушене в усному зверненні питання потребує додаткового розгляду або надання громадянину письмової відповіді, голова

райдержадміністрації надає відповідне доручення.

Картка проведення особистого прийому громадян, виїзного прийому громадян із зафіксованим в ній коротким змістом усного звернення, що надійшло під час особистого прийому громадян, виїзного прийому громадян, реєструється відділом роботи із зверненнями громадян апарату не пізніше наступного робочого дня після проведення прийому та опрацьовується в установленому порядку відповідно до наданих головою райдержадміністрації доручень і вимог законодавства України.

2.7. Усні звернення громадян, що надходять під час проведення головою райдержадміністрації прямої «гарячої» телефонної лінії фіксуються в окремому журналі обліку усних звернень, який ведеться відділом роботи із зверненнями громадян апарату відповідно до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян. За результатом проведення головою райдержадміністрації прямої «гарячої» телефонної лінії заповнюється Картка проведення прямої «гарячої» телефонної лінії (додаток 2). Якщо під час проведення прямої «гарячої» телефонної лінії громадянину на його усне звернення надані аргументовані роз'яснення, до Картки проведення прямої «гарячої» телефонної лінії в графу «Прийняте рішення за результатом розгляду під час прямої «гарячої» телефонної лінії» вноситься короткий зміст роз'яснень. Якщо порушене в телефонному зверненні питання потребує додаткового розгляду або надання громадянину письмової відповіді, відділом роботи із зверненнями громадян апарату готується проект резолюції голови райдержадміністрації, відповідно до наданого ним доручення за результатом телефонного спілкування з громадянином.

Картка проведення особистого прийому громадян, виїзного прийому громадян із зафіксованим в ній коротким змістом усного звернення, що надійшло під час прямої «гарячої» телефонної лінії, реєструється відділом роботи із зверненнями громадян апарату не пізніше наступного робочого дня після проведення та опрацьовується в установленому порядку відповідно до наданого головою райдержадміністрації доручення та вимог законодавства України.

2.8. Звернення громадян, що надійшли під час проведення особистого прийому громадян, виїзного прийому громадян, прямої «гарячої» телефонної лінії реєструються відділом роботи із зверненнями громадян апарату відповідно до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян та опрацьовуються в установленому порядку, відповідно до наданих головою райдержадміністрації резолюцій.

2.9. Звернення громадян, що надійшли під час проведення особистого прийому громадян, виїзного прийому громадян, під час прямої «гарячої» телефонної лінії розглядаються і контролюються особисто керівниками структурних підрозділів райдержадміністрації та підприємств, установ, організацій, віднесених до сфери управління райдержадміністрації, відповідно до наданих резолюцій голови райдержадміністрації, першого заступника голови, заступника голови, керівника апарату та заступника керівника апарату.

2.10. Про результат розгляду звернення на особистому прийомі громадян, виїзному прийомі громадян, прямої «гарячої» телефонної лінії до голови райдержадміністрації громадянину повідомляється письмово або усно (за його

бажанням). Проект відповіді громадянину погоджується особисто керівником структурного підрозділу райдержадміністрації, підприємства, установи, організації, віднесеної до сфери управління райдержадміністрації, а також першим заступником голови, заступником голови, керівником апарату, заступником керівника апарату райдержадміністрації згідно з розподілом обов'язків та подається на підпис голові райдержадміністрації в передбачений законодавством термін. В проекті письмової відповіді громадянину обов'язково зазначається, що звернення надійшло на особистому прийомі громадян, виїзному прийомі громадян, чи під час проведення прямої «гарячої» телефонної лінії.

2.11. Повторний прийом громадянина з питання, що вже розглядалось головою райдержадміністрації проводиться у разі, якщо порушене у першому зверненні питання не було вирішено по суті.

2.12. Контроль за виконанням доручень, напрацьованих під час особистого прийому громадян, виїзного прийому громадян, прямої «гарячої» телефонної лінії голови райдержадміністрації здійснюється відділом роботи із зверненнями громадян апарату. Відділ роботи із зверненнями громадян апарату проводить систематичний аналіз звернень громадян, прийнятих на особистому прийомі громадян. Узагальнена інформація щомісячно надається до Управління з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

2.13. У разі не проведення з поважної причини головою райдержадміністрації особистого прийому громадян, виїзного прийому громадян, прямої «гарячої» телефонної лінії у передбачений графіком день, прийом переноситься на іншу, визначену головою райдержадміністрації, дату чи наступний прийом громадян відповідно до затвердженого графіка, про що громадян завчасно повідомляє відділ роботи із зверненнями громадян апарату.

2.14. Відповідальність за організацію проведення особистого прийому громадян, виїзного прийому громадян, прямої «гарячої» телефонної лінії головою райдержадміністрації покладається на керівника апарату, заступника керівника апарату райдержадміністрації та відділ роботи із зверненнями громадян апарату.

2.15. Особистий прийом громадян та пряма «гаряча» телефонна лінія проводиться головою райдержадміністрації в окремому приміщенні (кабінеті) райдержадміністрації, належно обладнаному для прийому громадян та забезпеченому телефонним зв'язком.

2.16. Виїзні прийоми громадян проводяться відповідно до затвердженого графіка за попередньо узгодженою з головою райдержадміністрації адресою, з урахуванням проблемних питань, які мешканці району порушують у своїх зверненнях. У разі необхідності можуть проводитись позапланові виїзні прийоми громадян.

3. Порядок організації та проведення особистого прийому громадян, виїзного прийому громадян, прямої «гарячої» телефонної лінії першим заступником голови, заступником голови, керівником апарату, заступником керівника апарату райдержадміністрації

3.1. З метою забезпечення належної організації проведення особистого

прийому громадян, виїзного прийому громадян, прямої «гарячої» телефонної лінії першого заступника голови, заступника голови, керівника апарату, заступника керівника апарату райдержадміністрації визначають відповідних осіб (спеціалісти підпорядкованих структурних підрозділів райдержадміністрації), відповідальних за організацію проведення особистих та виїзних прийомів громадян, прямих «гарячих» телефонних ліній (далі – відповідальні особи). Відділом роботи із зверненнями громадян апарату формується список зазначених осіб, який погоджується першим заступником голови, заступником голови, керівником апарату, заступником керівника апарату, та подається голові райдержадміністрації на затвердження. У разі змін, перший заступник голови, заступник голови, керівник апарату, заступник керівника апарату райдержадміністрації, повідомляють про це начальника відділу роботи із зверненнями громадян апарату для внесення відповідних змін до затвердженого головою райдержадміністрації списку.

3.2. Особи, відповідальні за організацію особистого прийому громадян, виїзного прийомів громадян, прямої «гарячої» телефонної лінії першого заступника голови, заступника голови, керівника апарату, заступника керівника апарату райдержадміністрації, здійснюють попередній запис на особистий прийом громадян, виїзний прийом громадян, пряму «гарячу» телефонну лінію першого заступника голови, заступника голови, керівника апарату, заступника керівника апарату райдержадміністрації, відповідно до затвердженого графіка та з урахуванням вимог, зазначених в пункті 2.1 цього Порядку.

Запис громадян на особистий прийом проводиться в журналі обліку особистого прийому громадян згідно з вимогами Інструкції з діловодства за зверненнями громадян.

Відповідальні особи формують списки громадян, які виявили бажання потрапити на особистий прийом громадян, виїзний прийом громадян, пряму «гарячу» телефонну лінію до першого заступника голови, заступника голови, керівника апарату, заступника керівника апарату райдержадміністрації та повідомляють громадян про час та дату проведення прийому.

Громадяни можуть звернутися на особистий прийом до першого заступника голови, заступника голови, керівника апарату, заступника керівника апарату райдержадміністрації в день проведення прийому з наданням необхідних документів, передбачених в пункті 2.1 цього Порядку.

Прийом жінок, яким присвоєно почесне звання «Мати-героїня», інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України проводиться в першочерговому порядку.

3.3. Організація проведення особистого прийому громадян, виїзного прийому громадян, прямої «гарячої» телефонної лінії першим заступником голови, заступником голови, керівником апарату, заступником керівника апарату райдержадміністрації забезпечується відповідними особами, відповідальними за організацію та проведення. У разі необхідності керівникам структурних підрозділів райдержадміністрації надаються доручення для попередньої підготовки інформації щодо належного розгляду звернень громадян, які записані на особистий прийом.

При проведенні особистого прийому громадян, виїзного прийому громадян дотримуються умови, зазначені в пункті 2.4 цього Порядку.

За дорученням першого заступника голови, заступника голови, керівника апарату, заступника керівника апарату райдержадміністрації під час проведення особистого (виїзного) прийому громадян та прямої «гарячої» телефонної лінії, можуть бути присутніми керівники структурних підрозділів райдержадміністрації та підприємств, установ, організацій, віднесених до сфери управління райдержадміністрації.

3.4. Письмові звернення громадян, що надійшли на особистому прийомі громадян, виїзному прийомі громадян до першого заступника голови, заступника голови, керівника апарату, заступника керівника апарату райдержадміністрації з наданими дорученнями на наступний день після прийому передаються до відділу роботи із зверненнями громадян апарату для реєстрації та подальшого опрацювання в установленому порядку.

Усні звернення громадян, що надійшли на особистому прийомі громадян, виїзному прийомі громадян та під час прямих «гарячих» телефонних ліній першого заступника голови, заступника голови, керівника апарату, заступника керівника апарату райдержадміністрації, оформлюються відповідальними особами, заповнюється Картка особистого прийому громадян, виїзного прийому громадян та прямої «гарячої» телефонної лінії, при необхідності, фіксуються відповідні доручення першого заступника голови, заступника голови, керівника апарату, заступника керівника апарату райдержадміністрації структурним підрозділам та комунальним підприємствам, віднесеним до сфери управління райдержадміністрації.

Звернення, що надійшли на особистому прийомі громадян, виїзному прийомі громадян та під час прямої «гарячої» телефонної лінії до першого заступника голови, заступника голови, керівника апарату, заступника керівника апарату райдержадміністрації, розглядаються особисто керівниками структурних підрозділів райдержадміністрації та підприємств, установ, організацій, віднесених до сфери управління райдержадміністрації, відповідно до наданих резолюцій, та перебувають на їх особистому контролі.

3.5. У разі не проведення особистого прийому громадян, виїзного прийому громадян, прямої «гарячої» телефонної лінії з поважної причини у передбачений графіком день, прийом переноситься на іншу, визначену першим заступником голови, заступником голови, керівником апарату, заступником керівника апарату райдержадміністрації, дату чи наступний прийом громадян відповідно до затвердженого графіка, про що відповідальні особи завчасно повідомляють громадян.

За бажанням, громадянин може залишити своє телефонне звернення першому заступнику, заступнику голови, керівнику апарату, заступнику керівника апарату райдержадміністрації в інший день, не передбачений графіком.

Усне звернення оформлюється відповідальними особами та передається до відділу роботи із зверненнями громадян апарату для опрацювання в зазначеному порядку.

3.6. Виїзні прийоми громадян проводяться відповідно до затвердженого

графіка за попередньо узгодженою з першим заступником голови, заступником голови, керівником апарату заступником керівника апарату райдержадміністрації адресою, з урахуванням проблемних питань, порушених мешканцями району у своїх зверненнях, або за дорученням голови райдержадміністрації. У разі необхідності можуть проводитись позапланові виїзні прийоми громадян.

4. Порядок організації та проведення особистого прийому громадян керівниками структурних підрозділів райдержадміністрації

4.1. Керівники структурних підрозділів райдержадміністрації щорічно до 20 грудня подають до відділу роботи із зверненнями громадян апарату пропозиції щодо проведення особистих прийомів громадян із зазначенням днів, годин та місця проведення.

4.2. Прийом громадян керівниками структурних підрозділів райдержадміністрації проводиться відповідно до затвердженого графіка.

Запис громадян, які звернулися на особистий прийом, здійснюється керівником особисто в журналі обліку особистого прийому громадян, відповідно до вимог Інструкції з діловодства за зверненнями громадян.

Усні та письмові звернення (пропозиції, заяви і скарги), подані під час особистого прийому громадян реєструються та обліковуються відповідно до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян.

Прийом жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України проводиться в першочерговому порядку.

Виконувач обов'язків начальника
відділу роботи із зверненнями
громадян апарату



Сергій ЛАЗУКЕВИЧ

Додаток 1 до Порядку організації та проведення особистого прийому громадян, виїзного прийому громадян, прямих «гарячих» телефонних ліній у Дарницькій районній в місті Києві державній адміністрації

КАРТКА

прийому громадян _____, що відбувся «__» _____ 20__ року
(особистого/виїзного зазначити) посада, П.І.Б.

П.І.Б., соціальний стан громадянина	Адреса громадянина, контактний телефон
Короткий зміст питань звернення	Рішення за результатом розгляду на прийомі (зазначається короткий зміст усного роз'яснення, або додається резолюція щодо розгляду)

Прийом провів _____ посада _____ П.І.Б. _____ підпис _____

МІСЦЕ ДЛЯ
РЕЄСТРАЦІЙНОГО
ПІДАМПУ

Додаток 2 до Порядку організації та проведення особистого прийому громадян, виїзного прийому громадян, прямих «гарячих» телефонних ліній у Дарницькій районній в місті Києві державній адміністрації

КАРТКА

прямой «гарячої» телефонної лінії _____

посада, П.І.Б.

що відбулась « ____ » _____ 20__ року

П. І. Б., соціальний стан громадянина	Адреса громадянина, контактний телефон
Короткий зміст питань звернення	Рішення за результатом розгляду на «гарячій» лінії (зазначається короткий зміст усного роз'яснення, або додається резолюція щодо розгляду)

Прямую «гарячу» телефонну лінію провів _____

посада

П. І. Б.

підпис

МІСЦЕ ДЛЯ
РЕЄСТРАЦІЙНОГО
ШТАМПУ