



ДАРНИЦЬКА РАЙОННА В МІСТІ КИЄВІ ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

22.05.2014

№ 301

Про затвердження Примірного порядку розгляду звернень громадян у Дарницькій районній в місті Києві державної адміністрації

Відповідно до законів України «Про місцеві державні адміністрації», «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про захист персональних даних», рішень Київської міської ради від 10 листопада 2011 року №602/6838 «Про затвердження Міської цільової програми розвитку електронного урядування в місті Києві на 2012 - 2014 роки», від 25 грудня 2012 року №689/8973 «Про затвердження Положення про інформаційно-телекомунікаційну систему «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва», розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 28 грудня 2012 року №2368 «Про затвердження 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», з метою запровадження електронного документообігу в роботі зі зверненнями громадян у Дарницькій районній в місті Києві державній адміністрації:

1. Затвердити Примірний порядок розгляду звернень громадян у Дарницькій районній в місті Києві державній адміністрації, що додається.
2. Визнати таким, що втратило чинність розпорядження Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації від 01 червня 2012 року №247 «Про затвердження Примірного порядку розгляду звернень громадян у Дарницькій районній в місті Києві державної адміністрації».
3. Відділу з питань внутрішньої політики та зв'язків з громадськістю забезпечити висвітлення на офіційному веб-сайті Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації змісту цього розпорядження.
4. Контроль за виконанням цього розпорядження залишаю за собою.

Голова



Г. Сінцов

00000772

ЗАТВЕРДЖЕНО

розпорядження Дарницької
районної в місті Києві
державної адміністрації



Примірний порядок розгляду звернень громадян у Дарницькій районній в місті Києві державній адміністрації

I. Загальні положення

1.1. Примірний порядок розгляду звернень громадян у Дарницькій районній в місті Києві державній адміністрації (далі – Примірний порядок) установлює єдиний для всіх структурних підрозділів Дарницької 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 ЄПК).

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

1.2. Розгляд звернень громадян у Дарницькій 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; Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 24 червня 2009 року №630; 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; Інструкції з діловодства в структурних підрозділах виконавчого органу Київської міської

ради (Київської міської державної адміністрації), районних в місті Києві державних адміністраціях, затвердженої розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 27 лютого 2012 року №320; Регламенту Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації, затвердженого розпорядженням Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації від 25 січня 2014 року № 31, інших нормативно-правових актів щодо розгляду звернень громадян та цього Примірного порядку.

1.3. Діловодство за зверненнями громадян у Дарницькій районній в місті Києві державній адміністрації ведеться окремо від загального діловодства і покладається на відділ роботи із зверненнями громадян Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації (далі відділ роботи із зверненнями громадян).

1.4. До звернень громадян відносять викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги (далі – звернення).

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 України 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 України.

Звернення може бути поданим 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 (десять) 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», яка містить персональні дані заявників.

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 2013р. № 55.

II. Розгляд звернень громадян

2.1. У відділі роботи із зверненнями громадян реєструються в ІТС ЄПК звернення громадян, що надійшли поштою, отримані на особистому прийомі, передані через уповноважену особу, подані особисто громадянами, а також викладені громадянином і записані посадовою особою на особистому прийомі, і адресовані голові Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації, першому заступнику, заступникам голови, керівникові апарату, заступникові керівника апарату Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації.

Звернення передаються на розгляд голові Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації, першому заступнику голови, заступникам голови, керівнику апарату чи заступнику керівника апарату згідно з розподілом обов'язків.

2.2. Звернення, що надходять безпосередньо до структурних підрозділів Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації опрацьовуються відповідно до вимог законодавства та цього Примірного порядку.

2.3. Працівники відділу роботи із зверненнями громадян забезпечують прийом, попередній розгляд, реєстрацію та сканування письмових звернень, що надійшли на адресу голови Дарницької районної в місті Києві державної

адміністрації, першого заступника, заступників голови, керівника апарату, заступника керівника апарату Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації, поштою, поданих громадянами на особистому (в тому числі виїзному) прийомі, і передають їх на розгляд голові Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації або посадовим особам Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації, до компетенції яких відноситься розгляд порушених питань.

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

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

Реєстраційний індекс звернення та дата його надходження зазначаються на реєстраційно-контрольній картці, окремому аркуші резолюції до звернення 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.

Реєстраційний індекс складається з коду Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації, початкової літери прізвища громадянина, порядкового номера звернення, що надійшло (наприклад, 101/Д-1234).

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 Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації, на першому аркуші копії звернення проставляється штамп із зазначенням назви установи, дати надходження та вхідного номера звернення. Така копія повертається громадянину із зазначенням слова «отримано».

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-4; 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 усім співвиконавцям, яким доручено виконання звернення.

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

2.4. Відповідальні працівники відділу роботи із зверненнями громадян протягом дня, з моменту отримання звернень, готують до них проекти доручень та передають їх разом із матеріалами звернення на розгляд голові, першому заступнику голови, заступникам голови, керівнику апарату чи заступнику керівника апарату Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації.

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

2.6. Після підпису проекту доручення голови Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації на звернення відділ роботи із зверненнями громадян надсилає електронну копію звернення через ІТС ЄПК усім виконавцям. Головному або відповідальному виконавцю передаються паперовий оригінал звернення разом з дорученням голови Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації для виконання. Іншим виконавцям разом з електронною копією звернення також надсилається його паперова копія до введення в дію в ІТС ЄПК електронного цифрового підпису. Передача звернень у паперовому вигляді відповідальним працівникам фіксується у реєстраційно-контрольній картці.

Після накладання резолюції першим заступником голови, заступниками голови, керівником апарату чи заступником керівника апарату 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. У разі направлення звернення на розгляд посадовій особі, до компетенції якої не належить вирішення зазначених у зверненні питань, протягом одного

робочого дня його повертають до відділу роботи із зверненнями громадян з відповідною відміткою у реєстраційно-контрольній картці.

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

Передача звернення з одного структурного підрозділу до іншого в обов'язковому порядку здійснюється виключно через відділ роботи із зверненнями громадян із відповідною відміткою в реєстраційно-контрольній картці.

Передача звернень у межах структурного підрозділу здійснюється через особу, відповідальну за діловодство за зверненнями громадян в структурному підрозділі.

Визначені виконавці повертають оригінал звернення до відділу роботи із зверненнями громадян в триденний термін від дати його отримання, залишаючи для розгляду його копію.

Після розгляду звернення з усіма матеріалами зберігаються у відділі роботи із зверненнями громадян.

2.8. Проект відповіді, який подається на підпис голові Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації, в обов'язковому порядку погоджується першим заступником голови, заступником голови Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації, керівником апарату чи заступником керівника апарату згідно з розподілом обов'язків, і надається разом із зверненням (чи його копією) та документами, на підставі яких його було складено.

Письмова відповідь за результатами розгляду звернень готується за підписом голови, першого заступника, заступників голови, керівника апарату, заступника керівника апарату згідно з розподілом обов'язків.

У тексті письмової відповіді необхідно зазначати дату та номер доручення керівництва, 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 кільком адресатам посадова особа підписує всі примірники.

Розгляд звернення передбачає збирання та опрацювання необхідної інформації, перевірку фактів, викладених у зверненні, у разі необхідності проведення обстежень за участю зацікавлених осіб та підготовку проекту письмової відповіді заявнику.

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 керівництва Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації на звернення визначено декілька виконавців і не зазначено серед них відповідального, узагальнену відповідь надає виконавець, який зазначений у дорученні першим.

Якщо звернення направлено на розгляд декільком виконавцям без визначення відповідального у дорученні, відповідь надає кожен виконавець у своїй частині відповідно до компетенції.

Співвиконавці, визначені в дорученні, надають головному виконавцю інформацію за результатом розгляду порушених у зверненні питань відповідно до їх компетенції, протягом першої половини строку розгляду звернення, але не пізніше, ніж 5 (п'ять) робочих днів до закінчення терміну виконання.

Головний виконавець організовує роботу співвиконавців, які відповідають за підготовку на належному рівні та своєчасне надання головному виконавцю інформації щодо розгляду питання в частині, що стосується, або пропозицій щодо спільного вирішення порушених у зверненні питань.

У разі несвоєчасного надання інформації чи пропозицій співвиконавцями головний виконавець через відділ роботи із зверненнями громадян інформує про це посадову особу, яка надала доручення.

2.9. Письмова відповідь за результатами розгляду звернень готується за підписом голови, першого заступника, заступників голови, керівника апарату чи заступника керівника апарату Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації на бланку листа Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації з дотриманням вимог Інструкції з діловодства в структурних

підрозділах виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), районних в місті Києві державних адміністраціях, затвердженої розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 27 лютого 2012 року № 320.

2.10. Перед поданням проекту відповіді на підпис голові, першому заступнику голови, заступникам голови, керівнику апарату чи заступнику керівника апарату Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації керівник структурного підрозділу (виконавець) візує проект відповіді та в обов'язковому порядку перевіряє правильність його складення та оформлення, посилення на нормативно-правові акти, уточнює цифрові дані, наявність необхідних віз і додатків.

2.11. Письмова відповідь громадянину, підприємству, установі чи організації (за виключенням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)) направляється особою, відповідальною за розгляд звернень громадян у структурному підрозділі Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації.

2.12. Підписані головою, першим заступником голови, заступниками голови, керівником апарату чи заступником керівника апарату Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації відповіді на звернення перевіряються працівниками відділу роботи із зверненнями громадян щодо правильності їх оформлення та реєструються в день їх надходження до відділу.

2.13. Реєстраційний (вихідний) номер відповіді (інформації) на звернення складається із коду Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації реєстраційного (вхідного) індексу звернення, на яке надається відповідь та порядкового номера вхідного документа (наприклад, 101-101/Д-1234-111).

Реєстраційний вихідний номер зазначається у визначеному місці на бланку листа Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації.

На інших екземплярах відповідей, підписаних головою, першим заступником голови, заступниками голови, керівником апарату чи заступником керівника апарату Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації, у визначеному місці (лівому куті аркуша) проставляється кутовий штамп Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації, де зазначається реєстраційний вихідний номер.

2.14. Письмову відповідь на звернення відповідальна особа сканує та приєднує до реєстраційно-контрольної картки зареєстрованого звернення з обов'язковою відміткою в ІТС ЄПІК про зв'язок вихідного документа з вхідним.

2.15. Не допускається надсилання або передача заявникам відповідей на

звернення, що надійшли до Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації, без їх реєстрації у відділі роботи із зверненнями громадян.

2.16. За результатами розгляду звернення заявнику надається письмова відповідь або, на його вимогу, надсилається електронною поштою її сканована копія.

III. Терміни розгляду звернень громадян

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

Пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни та жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», голова Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації розглядає особисто.

3.2. Документи без зазначення строку виконання повинні бути виконані не пізніше як за 30 календарних днів, а документи з позначкою «негайно» - протягом 3 робочих днів, «терміново» - протягом 7 робочих днів від дати реєстрації документа.

Якщо звернення потребує термінового виконання, обов'язково зазначається конкретний кінцевий строк виконання.

При необхідності продовжити термін виконання звернення чи доручення, даного на звернення, відповідальний за виконання повинен звернутись з відповідною пропозицією до посадової особи, яка встановила строк виконання, та письмово повідомити відділ роботи із зверненнями громадян про згоду посадової особи на продовження терміну виконання.

3.3. Термін розгляду звернень громадян обчислюється з наступного дня після реєстрації 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. Безпосередній контроль за розглядом звернень громадян, що надійшли до

Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації на ім'я голови, першого заступника голови, заступників голови, керівника апарату або заступника керівника апарату Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації, здійснює відділ роботи із зверненнями громадян.

Взяття звернення на контроль здійснюється на підставі резолюції голови, першого заступника голови, заступників голови, керівника апарату чи заступника керівника апарату Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації.

У структурних підрозділах Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації безпосередній контроль за виконанням звернень здійснюють особи, відповідальні за діловодство за зверненнями громадян або особи, визначені керівником структурного підрозділу.

4.2. Контроль здійснюється за виконанням усіх звернень, що зареєстровані у відділі роботи із зверненнями громадян.

4.3. Працівники відділу роботи із зверненнями громадян заповнюють відповідні поля реєстраційно-контрольної картки за результатами розгляду: дату фактичного виконання, зазначають виконавця, якому направляється звернення на подальший розгляд, та особу, яка здійснює контроль.

4.4. Відділом роботи із зверненнями громадян здійснюється щоденний контроль за внесенням результату розгляду звернень громадян.

4.5. Відділом роботи із зверненнями громадян здійснюється оперативний контроль за розглядом наступних звернень:

- звернення, що надійшли від органів влади вищого рівня;
- звернення від депутатів всіх рівнів;
- звернення від інших органів влади, які потребують надання копій відповідей заявнику за результатом розгляду;
- звернення від пільгових категорій населення, а саме: Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня»;
- за зверненнями, що надійшли під час проведення особистих, виїзних прийомів та «гарячих» телефонних ліній головою, першим заступником голови, заступниками голови, керівником апарату та заступником керівника апарату Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації;
- колективні звернення та звернення, взяті під особистий контроль голови Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації.

Відділом роботи із зверненнями громадян на зверненнях, що перебувають на оперативному контролі, робиться відмітка про контроль шляхом проставлення

літери «К» чи слова «КОНТРОЛЬ» (від руки або з використанням штампа) на верхньому полі резолюції.

4.6. Зняття звернень з контролю здійснюється лише при наявності електронних відповідей, оформлених у встановленому законом порядку, та прийняття рішення і вжиття заходів щодо вирішення пропозиції, заяви, скарги.

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

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

4.7. Звернення громадян, що надходять до Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації за дорученням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), розглядаються у строки, встановлені у дорученні керівництва Київської міської державної адміністрації, а у разі незазначення контрольного терміну, обчислюються від дати реєстрації у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації).

Якщо за дорученням керівництва Київської міської державної адміністрації Дарницьку райдержадміністрацію визначено співвиконавцем, інформація надається головному (відповідальному) виконавцю протягом першої половини строку з розгляду звернення, але не пізніше, ніж 2 (два) робочі дні до закінчення терміну виконання.

Рішення про зняття з оперативного контролю звернень приймаються головою Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації.

4.8. Звернення, на які надано попередні відповіді, з контролю не знімаються.

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

V. Організація проведення особистого, виїзного прийому громадян та прямих «гарячих» телефонних ліній головою, першим заступником голови, заступниками голови, керівником апарату та заступником керівника апарату Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації

5.1. Примірний порядок організації та проведення особистого, виїзного прийому громадян, прямих «гарячих» телефонних ліній головою, першим заступником голови, заступниками голови, керівником апарату та заступником керівника апарату Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації затверджується окремим розпорядженням Дарницької районної в місті Києві

державної адміністрації «Про організацію особистого прийому громадян у Дарницькій районній в місті Києві державній адміністрації».

VI. Узагальнення, аналіз звернень громадян та їх збереження

6.1. Відділ роботи із зверненнями громадян щоквартально (та за окремим дорученням) готує та надає голові Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації, керівнику апарату та заступнику керівника апарату аналітичну, довідкову та іншу інформацію щодо розгляду звернень громадян, що надходять на адресу Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації.

6.2. Відділ роботи із зверненнями громадян готує та подає до виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) аналітично-статистичну інформацію про стан організації роботи та розгляду звернень громадян, які надійшли на адресу Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації, відповідно до 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», а саме:

Щомісячно готується та подається:

- інформація про проведення виїзних днів контролю;
- інформація про проведення засідань постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при Дарницькій районній в місті Києві державній адміністрації;
- інформація про проведення перевірок структурних підрозділів Дарницької районної в місті Києві державній адміністрації та комунальних підприємств району щодо організації роботи зі зверненнями громадян відповідно до вимог чинного законодавства;
- інформація про звітування структурних підрозділів Дарницької районної в місті Києві державній адміністрації та комунальних підприємств району перед головою Дарницької районної в місті Києві державній адміністрації щодо організації роботи зі зверненнями громадян відповідно до вимог чинного законодавства України;
- інформація про проведення особистого, виїзного прийому громадян та прямої «гарячої» телефонної лінії головою Дарницької районної в місті Києві державній адміністрації відповідно до Додатку 12 до Порядку розгляду звернень громадян у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації), затвердженого розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 28 жовтня 2013 року №1930.

Щоквартально готується та подається:

- аналітична інформація з наданням статистичних довідок за формами (відповідно до Додатків 5, 6, 7, 8, 9, 10 та 11 до Порядку розгляду звернень

громадян у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації), затвердженого розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 28 жовтня 2013 року №1930) про стан роботи із зверненнями громадян в Дарницькій районній в місті Києві державній адміністрації;

- інформація про роботу із зверненнями громадян у Дарницькій районній в місті Києві державній адміністрації за звітний період для розміщення на офіційному веб-сайті Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації.

За півріччя та за рік готується та подається:

- інформація про роботу із зверненнями громадян у Дарницькій районній в місті Києві державній адміністрації за півріччя та за рік для включення до узагальненої довідки Адміністрації Президента України;
- звіт голови Дарницької районної в місті Києві державній адміністрації голові Київської міської державної адміністрації про роботу із зверненнями громадян у Дарницькій районній в місті Києві державній адміністрації.

6.3. Керівники структурних підрозділів щоквартально надають голові Дарницької районної в місті Києві державній адміністрації (через відділ роботи із зверненнями громадян) інформацію про виконання Плану заходів з виконання завдань, передбачених Указом Президента України від 07 лютого 2008 року №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування».

6.4. Відділ роботи із зверненнями громадян готує та надає голові Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації узагальнену інформацію про виконання керівниками структурних підрозділів Дарницької районної в місті Києві державній адміністрації Плану заходів з виконання завдань, передбачених Указом Президента України 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».

6.5. Начальник відділу роботи із зверненнями громадян щоквартально доповідає на апаратній нараді Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації про стан виконання структурними підрозділами Дарницької районної в місті Києві державній адміністрації 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».

6.6. Відділом роботи із зверненнями громадян постійно проводиться аналіз питань, порушених у зверненнях громадян, для визначення найбільш

проблемних питань, за результатом чого надається інформація голові Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації.

6.7. Оригінали звернень разом із усіма матеріалами, доручення голови, першого заступника голови, заступників голови, керівника апарату та заступника керівника апарату Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації, доповідні записки, інформація співвиконавців та інші документи, що підтверджують виконання (розгляд) звернення формуються у справу (за номенклатурою справ відділу роботи із зверненнями громадян) 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.

6.8. Сформовані справи звернень, що надійшли до Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації, зберігаються у відділі роботи із зверненнями громадян впродовж 5 (п'яти) років.

Після завершення терміну зберігання справ звернень, порушується процедура їх списання відповідно до чинного законодавства України.

6.9. Рівень організації роботи із зверненнями громадян у Дарницькій районній в місті Києві державній адміністрації оцінюється відповідно до Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 24 червня 2009 року №630, а також оцінюється стан виконавської дисципліни із розгляду звернень та врахування рекомендацій про усунення недоліків, виявлених в організації роботи із зверненнями, наданих працівниками відділу роботи із зверненнями громадян за результатами перевірок.

VII. Відповідальність посадових осіб за порушення законодавства про звернення громадян

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

Керівник апарату

Р. Лелюк

Додаток 1

до Примірного порядку розгляду звернень громадян у
Дарницькій районній в місті Києві державній адміністрації

Форма реєстраційно-контрольної картки

(лицьовий бік)

0203005	РЕЄСТРАЦІЙНО-КОНТРОЛЬНА КАРТКА	2014	101/КО-5
Кореспондент	Відмітка про контроль		
Т	2		

Район Тип звернення

Адреса Вид документа

Категорія (соц.стан) Одержано

Дата надходження	Звідки одержано	Індекс документа	Дата надіслання	Признак
08.01.2014				

Короткий зміст	Питання	Підпитання	Розглянуто	Підпис

Резолюція Термін виконання

Автор резолюції Фактично виконано за днів

Попередня відповідь Результат розгляду

Додаток 2
до Примірного порядку розгляду
звернень громадян у Дарницькій
районній в місті Києві державній
адміністрації

ФОРМА ПИСЬМОВОЇ ВІДПОВІДІ НА ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН

Інформація надається на бланку встановленої форми

Дата відправлення інформації і
реєстраційний індекс

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

Посилання на номер і дату
органу, з якого надійшов лист

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

Документ повинен містити таку інформацію:

- за чиїм дорученням, ким розглядалося звернення;
- факт перевірки зазначеного у зверненні;
- чи звертався заявник до місцевих органів влади раніше і підстави для повторного звернення;
- суть порушеного питання;
- оцінка встановлених фактів;
- правомірність вимог заявника з посиланням на чинне законодавство;
- яке прийнято рішення і чому саме, при необхідності із зазначенням конкретних строків його реалізації;
- якщо при перевірці встановлено порушення чинного законодавства, зловживання з боку посадових осіб - зазначаються заходи, які вжито для усунення порушень;
- в якій формі повідомлено заявника, чи задовольнили його прийняті рішення;
- якщо відповідь дається про відмову у вирішенні питання, то заявнику роз'яснюється порядок оскарження прийнятого рішення.
- Наявність додатків, кількість аркушів.
- Лист підписується керівником органу чи його заступником. Якщо було персональне доручення, то відповідь підписує та посадова особа, якій доручалось розглянути листа.
- У підготовленій інформації зазначається прізвище та ініціали виконавця, його телефон