



УКРАЇНА

ОБОЛОНСЬКА РАЙОННА В МІСТІ КИЄВІ ДЕРЖАВНА  
АДМІНІСТРАЦІЯ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

08.04.2016.

№ 204

Про затвердження змін до Порядку розгляду звернень громадян в Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації

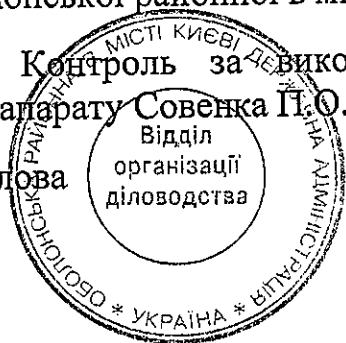
Відповідно до законів України «Про звернення громадян», «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про захист персональних даних», Положення про інформаційно – телекомунікаційну систему «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва», затвердженого рішенням Київської міської ради від 25 грудня 2012 року № 689/8973, 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 та з метою запровадження електронного документообігу в роботі зі зверненнями громадян в Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації:

1. Затвердити зміни до Порядку розгляду звернень громадян в Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації, затвердженого розпорядженням Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від 18 липня 2012 року № 370 (в редакції розпорядження Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від 27 грудня 2013 року № 671), виклавши його у новій редакції, що додається.

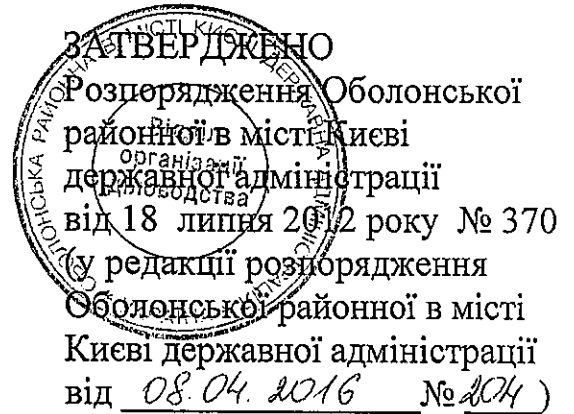
2. Начальнику відділу з питань внутрішньої політики та зв'язків з громадськістю оприлюднити зміст цього розпорядження на офіційному веб – сайті Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації.

3. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на керівника апарату Сovenка П.О.

Голова



О.Цибульщак



## Порядок розгляду звернень громадян в Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації

### I. Загальні положення

1.1. Порядок розгляду звернень громадян в Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації (далі – Порядок) установлює єдиний для всіх структурних підрозділів Оболонської 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 ЄІПК).

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

1.2. Розгляд звернень громадян в Оболонській 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 від 28 грудня 2012 року № 2368, Регламенту Оболонської районної в місті Києві державної

адміністрації, інших нормативно-правових актів з питань роботи із зверненнями громадян та цього Порядку.

1.3. Діловодство за зверненнями громадян в Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації ведеться окремо від загального діловодства і покладається на відділ роботи із зверненнями громадян Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації (далі – відділ роботи із зверненнями громадян). У структурних підрозділах Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації діловодство за зверненнями громадян покладається на спеціально визначених для цього посадових осіб.

1.4. Під зверненнями громадян слід розуміти пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги (далі – звернення).

Пропозиція (зауваження) – звернення громадян, де висловлюється 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 – 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.

Звернення може бути подано окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне).

Звернення може бути усним чи письмовим.

Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контактні центри, телефонні «гарячі лінії» та записується (реєструється) посадовою особою.

Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до відповідного органу, установи особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

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. 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.

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику, відділом роботи із зверненнями громадян, з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через 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».

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 (Київській міській державній 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 ЄПМК звернення громадян, що надійшли на адресу голови Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації за дорученням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), поштою, надісланих з використанням мережі «Інтернет» на електронну адресу відділу роботи із зверненнями громадян [vzg.obolonrda@ukr.net](mailto:vzg.obolonrda@ukr.net), засобів електронного зв'язку (електронні звернення) та поданих громадянами на особистому (в тому числі виїзному) прийомі і адресовані голові Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації, першому заступнику голови, заступнику голови, керівнику апарату Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації.

2.2. Якщо питання, порушені в одержаному Оболонською районною в місті Києві державною адміністрацією зверненні, не входить до її повноважень воно в термін не більше п'яти днів пересилається відділом роботи із зверненнями громадян за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав звернення.

2.3. Працівники відділу роботи із зверненнями громадян забезпечують прийом, реєстрацію та попередній розгляд письмових звернень громадян і передають їх на розгляд голові Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації або посадовим особам Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації, до компетенції яких відноситься розгляд порушених питань.

Письмові звернення реєструються в модулі «Звернення громадян» ІТС ЄПМК 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 обліковуються за реєстраційним індексом першого звернення з доданням порядкового номера, що проставляється через дріб.

Реєстраційний індекс звернення громадян та дата його надходження зазначаються у 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 Оболонської 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 «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 подані до них документи, які надійшли у форматі більшому ніж А-3; прошиті, зброшуровані документи; друковані видання (книги, журнали, бюлетні, 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 з питань звернень громадян забезпечує передачу їх паперових копій усім співвиконавцям, яким доручено виконання звернення.

Усі звернення, що надійшли до Оболонської 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.

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

Проекти доручень голови Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації на звернення у паперовому вигляді, які готують працівники

відділу роботи із зверненнями громадян, разом з оригіналами звернень передаються для погодження та підпису начальника відділу організаційно-аналітичного забезпечення роботи голови Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації.

Після підпису проекту доручення голови Оболонської 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 Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації для виконання та формування справи.

Після накладання резолюції першим заступником голови, заступником голови та керівником апарату Оболонської районної в місті Києві державної 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.

2.5. 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.

2.6. Проект відповіді на звернення за підписом голови виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) на паперових носіях передається до відділу редагування документів та випуску розпоряджень управління документального забезпечення апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) для редагування.

Письмова відповідь за результатами розгляду звернень готується за підписом голови Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації, першого заступника, заступника голови, керівника апарату Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації згідно з розподілом обов'язків.

У тексті письмової відповіді необхідно зазначити дату та номер доручення голови виконавчого органу Київської міської ради (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 надсилання документа одночасно кільком адресатам посадова особа підписує всі примірники.

Якщо звернення громадян розглядаються 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 голови виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської 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 доручення голови виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та визначення відповідального, відповідь надає кожен виконавець у своїй частині відповідно до компетенції.

2.7. Письмова відповідь на звернення сканується та приєднується до реєстраційно-контрольної картки зареєстрованого звернення з обов'язковою відміткою в ІТС ЄПЖ про зв'язок вихідного документа з вхідним у відділі роботи із зверненнями громадян.

2.8. За результатами розгляду звернення заявнику надається письмова відповідь, відправлена поштовим зв'язком у конвертованому вигляді, або на його вимогу також сканована копія електронною поштою.

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

2.10. Скарга на дії чи рішення Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації, посадових осіб Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації розглядається у порядку, встановленому Законом України «Про звернення громадян».

### 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 Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації особисто.

3.2. Звернення громадян, що передаються на виконання виконавчим органом Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) розглядаються у строки, встановлені у дорученні керівництва, обчислення яких починається від дня їх реєстрації у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації).

3.3. 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 продовження термінів виконання.

3.4. 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 на звернення, наданих головою Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації, першим заступником, заступником голови, керівником апарату.

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

4.3. Зняття звернень з контролю не здійснюється якщо:

- зміст відповіді не відповідає отриманій резолюції, не прийнято рішення та не вжито заходів щодо вирішення пропозиції, заяви, скарги;

- на звернення надано попередню відповідь.

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 порушені в ньому питання вирішені і автору звернення дано відповідь по суті.

4.4. У відділі роботи із зверненнями громадян формуються та зберігаються справи (за номенклатурою) на паперових носіях за зверненнями громадян. У справах крім копій звернень, зберігаються також матеріали щодо їх розгляду, зокрема, доручення керівництва Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації про розгляд звернення та про зняття їх з контролю, а також відповіді на звернення у паперовому вигляді обов'язково з підписом відповідальних посадових осіб, а також висновків, доповідних записок та інших документів, які підтверджують виконання в повному обсязі завдань про розгляд звернень громадян відповідно до доручення.



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

5.1. Порядок організації та проведення особистого прийому громадян в Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації затверджено розпорядженням Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від 14 лютого 2011 року № 66 «Про організацію особистого прийому громадян в Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації».

5.2. За результатами проведення особистого, виїзного прийому громадян головою Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації інформація подається до Управління з питань звернень громадян виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) до 2 числа кожного місяця наступного за звітним за встановленими формами.

VI. Організація та проведення прямих («гарячих») телефонних ліній головою Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації, першим заступником, заступником голови Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації

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

6.2. Інформація про проведення прямих («гарячих») телефонних ліній головою Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації, першим заступником, заступником голови Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації оприлюднюється у засобах масової інформації та на веб-сайті Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації.

6.3. Організація проведення прямих («гарячих») телефонних ліній першим заступником, заступником голови Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації здійснюється працівниками управління (відділу) відповідно до розподілу обов'язків.

У проведенні прямих («гарячих») телефонних ліній можуть брати участь керівники структурних підрозділів Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації та керівники комунальних підприємств.

6.4. Дані про звернення громадян, що надійшли на прямій («гарячій») телефонній лінії оформляються протоколом доручень, напрацьованим під час проведення прямої («гарячої») телефонної лінії. У разі потреби за результатами опрацювання надається письмова відповідь заявнику. Контроль за виконанням доручень напрацьованим під час проведення прямої («гарячої») телефонної лінії головою Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації ведеться відділом контролю Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації.

## VII. Узагальнення, аналіз письмових і усних звернень громадян, відповідальність посадових осіб за порушення законодавства про звернення громадян

7.1. Відділ роботи із зверненнями громадян готує голові Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації, керівнику апарату Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації аналітичну, довідкову та іншу інформацію, пов'язану з розглядом звернень громадян, що надходять на адресу голови Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації та одержаних на особистому прийомі.

За дорученням голови Київської міської державної адміністрації, заступника голови Київської міської державної адміністрації – керівника апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) відділ роботи із зверненнями громадян готує та надає до Київської міської державної адміністрації довідкову та аналітичну інформацію в частині, що стосується звернень громадян.

Щомісячно:

до 2 числа кожного місяця наступного за звітним статистичну інформацію про проведення особистого, виїзного прийому громадян та прямих («гарячих») телефонних ліній головою Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації на виконання 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».

Щоквартально:

інформацію про стан роботи із зверненнями громадян, що надійшли до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації та про порушені у зверненнях питання на виконання постанови Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян».

до 5 числа за звітним кварталом аналітичну та статистичну інформацію про підсумки роботи із зверненнями громадян в Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації за звітній період.

Довідково-статистичні матеріали надаються за підписом керівництва Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації до Управління з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

7.2. На виконання окремих доручень керівництва виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) готуються інші довідкові матеріали із розгляду звернень громадян.

7.3. Рівень організації роботи із зверненнями громадян в Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації оцінюється за показниками, зазначеними у додатку до Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 24 червня 2009 року № 630.

Крім того, оцінюється стан виконавської дисципліни із розгляду звернень громадян та врахування рекомендацій про усунення недоліків, виявлених в організації роботи із зверненнями громадян, наданих працівниками відділу роботи із зверненнями громадян за результатами перевірок.

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

Керівник апарату



П.Совенко