

КОПІЯ



МІНІСТЕРСТВО ЮСТИЦІЇ УКРАЇНИ
ЦЕНТРАЛЬНЕ МІЖРЕГІОНАЛЬНЕ УПРАВЛІННЯ
МІНІСТЕРСТВА ЮСТИЦІЇ (М. КИЇВ)

НАКАЗ

Кирило Міненко

№ 054/16

Про державну реєстрацію
нормативно-правового акта

За результатами правової експертизи нормативно-правового акта, на підставі статті 1 Указу Президента України від 03 жовтня 1992 року № 439/92 «Про державну реєстрацію нормативно-правових актів міністерств та інших органів виконавчої влади» (із змінами), пункту 12 Положення про державну реєстрацію нормативно-правових актів міністерств, інших органів виконавчої влади, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 28 грудня 1992 року № 731, підпункту 1 пункту 11 Порядку подання нормативно-правових актів на державну реєстрацію до органів юстиції та проведення їх державної реєстрації, затвердженого наказом Міністерства юстиції від 12 квітня 2005 року № 34/5 (із змінами),

НАКАЗУЮ:

1. Зареєструвати розпорядження Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від 28 травня 2021 року № 241 «Про затвердження Порядку розгляду звернень громадян в Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації», відповідно до висновку, що додається.
2. Внести до Державного реєстру нормативно-правових актів міністерств та інших органів виконавчої влади запис про державну реєстрацію зазначеного нормативно-правового акта.
3. Відділу державної реєстрації нормативно-правових актів Центрального міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Київ) забезпечити виконання цього наказу.
4. Контроль за виконанням цього наказу покласти на першого заступника начальника Центрального міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Київ) Катерину Діброву.

ЗГІДНО З

ОРИГІНАЛ
начальника
відділу
документування та контролю
Центрального міжрегіонального управління
Міністерства юстиції (м. Київ)



Кирило МІНЕНКО

Гудим С.С.
« 06 » 20

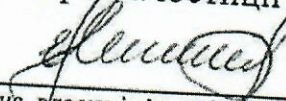
КОПІЯ

Додаток
до наказу Центрального
міжрегіонального управління
Міністерства юстиції (м. Київ)
«28» травня 2021 р. № 651/6

**МІНІСТЕРСТВО ЮСТИЦІЇ УКРАЇНИ
ЦЕНТРАЛЬНЕ МІЖРЕГІОНАЛЬНЕ УПРАВЛІННЯ
МІНІСТЕРСТВА ЮСТИЦІЇ (М. КИЇВ)**


ПОГОДЖУЮ

Начальник відділу державної
реєстрації нормативно-правових
актів Центрального
міжрегіонального управління
Міністерства юстиції (м. Київ)


(підпис, власне ім'я, прізвище) Олена МАЦЮК
«28» травня 2021 року

ЗАТВЕРДЖУЮ

Перший заступник начальника
Центрального міжрегіонального
управління Міністерства юстиції
(м. Київ)


(підпис, власне ім'я, прізвище) Катерина ДІБРОВА
«28» травня 2021 року

ВИСНОВОК

про державну реєстрацію нормативно-правового акта

Оболонська районна в місті Києві державна адміністрація
(найменування органу, який прийняв нормативно-правовий акт)

Розпорядження від 28 травня 2021 року № 241 «Про затвердження Порядку
розгляду звернень громадян в Оболонській районній в місті Києві державній
адміністрації»

(вид, дата, номер та заголовок нормативно-правового акта)

31 травня 2021 року

(дата надходження до Центрального міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Київ))

Стислий зміст нормативно-правового акта:

Розпорядженням затверджено Порядок розгляду звернень громадян в
Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації.

Стисла інформація щодо:

1) проведення правової експертизи на відповідність його Конституції та законодавству України:

розпорядження Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від 28 травня 2021 року № 241 «Про затвердження Порядку розгляду звернень громадян в Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації» (далі – розпорядження) відповідає вимогам Конституції України, законів України «Про звернення громадян», «Про електронні документи та електронний документообіг», «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 громадян 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, Інструкції з діловодства у виконавчому органі 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 25 вересня 2018 року № 1747 (із змінами) від 18 серпня 2020 року, Положення про інформаційно – телекомунікаційну систему «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва», затвердженого рішенням Київської міської ради від 25 грудня 2012 року № 689/8973 та інших актів законодавства;

2) проведення експертизи на відповідність Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод 1950 року і протоколам до неї з урахуванням практики Європейського суду з прав людини:

розпорядження відповідає Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод 1950 року і протоколам до неї, а також практиці Європейського суду з прав людини;

3) проведення експертизи на відповідність міжнародним договорам України, згоду на обов'язковість яких надано Верховною Радою України, та зобов'язанням України у сфері європейської інтеграції та праву Європейського Союзу (acquis EC):

розпорядження відповідає міжнародним договорам України, згоду на обов'язковість яких надано Верховною Радою України, та зобов'язанням України (acquis EC);

4) проведення антикорупційної експертизи:

розпорядження не містить корупціогенних факторів передбачених методологією проведення антикорупційної експертизи, визначеною законодавством;

5) проведення гендерно-правової експертизи:

розпорядження відповідає принципу забезпечення рівних прав та можливостей жінок та чоловіків;

б) проведення антидискримінаційної експертизи відповідно до інформації, наданої суб'єктом нормотворення у пояснювальній записці за формою, визначеною у додатку 4 до Регламенту Кабінету Міністрів України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 18 липня 2007 року № 950:

відповідно до наданих суб'єктом нормотворення матеріалів розпорядження не містить ознак дискримінаційного характеру;

7) проведення цифрової експертизи відповідно до висновку Мінцифри (у разі якщо нормативно-правовий акт стосується питань інформатизації, електронного урядування, формування і використання національних електронних інформаційних ресурсів, розвитку інформаційного суспільства, електронної демократії, надання адміністративних послуг або цифрового розвитку) або відповідно до інформації, наданої суб'єктом нормотворення у пояснювальній записці за формою, визначеною у додатку 4 до Регламенту Кабінету Міністрів України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 18 липня 2007 року № 950:

розпорядження не стосується питань інформатизації, електронного урядування, формування і використання національних електронних інформаційних ресурсів, розвитку інформаційного суспільства, електронної демократії, надання адміністративних послуг або цифрового розвитку;

8) узгодження нормативно-правового акта із заінтересованими органами (у тому числі за вмовчанням):

розпорядження не стосується сфери компетенції інших органів та не потребує погодження із заінтересованими, а також будь-якими іншими органами;

9) позиції уповноважених представників всеукраїнських профспілок, їх об'єднань та всеукраїнських об'єднань організацій роботодавців, Уповноваженого Президента України з прав людей з інвалідністю, Урядового уповноваженого з прав осіб з інвалідністю, всеукраїнських громадських організацій осіб з інвалідністю, їх спілок (якщо нормативно-правовий акт стосується питань соціально-трудової сфери та/або прав осіб з інвалідністю):

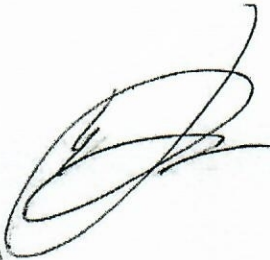
Розпорядження погоджено без зауважень із представником Всеукраїнської громадської організації «Асоціація інвалідів-спинальників України».

Висновок:

Таким чином, відповідно до Указу Президента України від 03 жовтня 1992 року № 493/92 «Про державну реєстрацію нормативно-правових актів міністерств та інших органів виконавчої влади» (із змінами), Положення про державну реєстрацію нормативно – правових актів міністерств та інших органів виконавчої влади, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 28 грудня 1992 року № 731 (із змінами), подане на державну реєстрацію розпорядження Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від 28 травня 2021 року № 241 «Про затвердження Порядку розгляду звернень громадян в Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації»

підлягає державній реєстрації як таке, що містить норми, які зачіпають права, свободи, законні інтереси громадян.

Головний спеціаліст
відділу державної реєстрації
нормативно - правових актів
Центрального міжрегіонального
управління Міністерства
юстиції (м. Київ)




Ілля БАБИЧЕВ

**ЗГІДНО З
ОРИГІНАЛОМ**



Провідний спеціаліст відділу
організаційної роботи,
документування та контролю
Центрального міжрегіонального управління
Міністерства юстиції (м. Київ)

Гудим С.С. 

« 06 » 20 24 р.



ОБОЛОНСЬКА РАЙОННА В МІСТІ КИЄВІ
ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

28.05.2021

№ 241

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

Відповідно до статті 40 Конституції України, законів України «Про звернення громадян», «Про електронні документи та електронний документообіг», «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, Інструкції з діловодства у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації), районних в місті Києві державних адміністраціях, затвердженої розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 25 вересня 2018 року № 1747 (у редакції розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 18 серпня 2020 року № 1237), Положення про інформаційно-телекомунікаційну систему «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва», затвердженого рішенням Київської міської ради від 25 грудня 2012 року № 689/8973, з метою забезпечення реалізації права громадян на звернення та особистий прийом в Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації,

ЗОБОВ'ЯЗУЮ:

1. Затвердити Порядок розгляду звернень громадян в Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації, що додається.
2. Розпорядження набуває чинності з моменту його оприлюднення.

Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на першого заступника голови, заступників голови та керівника апарату Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації згідно з розподілом обов'язків.

Голова



Кирило ФЕСИК



ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації

28.05.2021 № 244

ПОРЯДОК розгляду звернень громадян в Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації

I. Загальні положення

1. Порядок розгляду звернень громадян в Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації (далі – Порядок) установлює єдину для всіх структурних підрозділів Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації процедуру 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», створеної на базі програмного забезпечення електронного документообігу АСКОД (далі – система електронного документообігу).

Додержання вимог цього Порядку є обов'язковим для всіх працівників Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації. Контроль за додержанням вимог цього Порядку покладається на керівників структурних підрозділів апарату Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації та керівників структурних підрозділів Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації з правом юридичної особи.

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», «Про електронні документи та електронний документообіг», 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, затвердженою 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, Інструкції з

діловодства у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації), районних в місті Києві державних адміністрацій, затвердженої розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 25 вересня 2018 року № 1747, Положення про інформаційно-телекомунікаційну систему «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва», затвердженого рішенням Київської міської ради від 25 грудня 2012 року № 689/8973, Регламенту Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації, затвердженого розпорядженням Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від 01 серпня 2018 року № 372, інших нормативно-правових актів з питань роботи із зверненнями громадян, рішень засідань Державної комісії з питань техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій щодо забезпечення координації діяльності центральних і місцевих органів виконавчої влади, пов'язаної із забезпеченням техногенно-екологічної безпеки, захисту населення і територій від наслідків надзвичайних ситуацій, організаційних заходів протидії терористичній діяльності та воєнній загрози, запобігання виникненню надзвичайних ситуацій і реагування на них та цього Порядку.

3. Розгляд звернень громадян в Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації є складовою механізмом реалізації прав громадян на внесення до органів державної влади пропозицій щодо поліпшення діяльності посадових осіб Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації.

4. Реалізація визначених законодавством повноважень Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації передбачає забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного і своєчасного розгляду звернень громадян з метою оперативного вирішення порушених у них питань, задоволення законних вимог громадян.

5. Забороняється відмова у прийнятті та розгляді звернень громадян з посиленням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина тощо.

Особи, які не є громадянами України і законно перебувають на її території, мають таке саме право на подання звернень, як і громадяни України, якщо інше не передбачене міжнародними договорами.

6. Діловодство за зверненнями громадян в Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації ведеться окремо від загального діловодства та покладається на відділ роботи із зверненнями громадян апарату Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації (далі – відділ роботи із зверненнями громадян).

У структурних підрозділах апарату Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації та структурних підрозділах Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації з правом юридичної особи діловодство

за зверненнями громадян покладається на спеціально призначених для цього посадових осіб.

7. У цьому Порядку терміни вживаються у таких значеннях:

зверненнями громадян – викладені в письмовій, усній або електронній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги;

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;

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;

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.

8. 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 під час роботи телефонної «гарячої лінії» за участі голови, першого заступника голови, заступників голови та керівника апарату Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації та записується (реєструється) посадовою особою відділу роботи із зверненнями громадян.

Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до 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 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».

9. За ознакою надходження звернення громадян визначаються первинними, повторними, дублетними, неодноразовими, масовими.

Первинні – звернення від окремої особи (групи осіб), яка (які) вперше звернулась (звернулись) до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації.

Повторні – звернення, у яких:

викладаються звернення від одного і того самого громадянина (групи осіб) з того самого питання, якщо перше не вирішено по суті або вирішено в неповному обсязі;

оскаржується рішення, прийняте у зв'язку з попереднім зверненням громадянина (групи осіб);

повідомляється про несвоєчасний розгляд попереднього звернення, якщо з часу його надходження минув визначений законодавством строк розгляду, проте відповідь громадянину (групі осіб) не надавалась;

звертається увага на інші недоліки, допущені під час вирішення попереднього звернення громадянина (групи осіб);

викладається звернення від того самого громадянина (групи осіб) з того самого питання, якщо перше вирішено по суті.

Дублетні – звернення тієї самої особи (групи осіб) з того самого питання, що відправлені особою різним адресатам та надіслані ними на розгляд за належністю до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації.

Неодноразові – звернення особи (групи осіб), які надійшли до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації з того самого питання, що і попереднє звернення, проте на попереднє звернення відповідь ще не надана, а визначений законодавством строк його розгляду ще не закінчився.

Масові – звернення, що надходять у великій кількості від різних громадян з однаковим змістом питання.

10. Контроль за змістом, якістю підготовки, оформленням на належному рівні документів, дотриманням строків розгляду звернень громадян, а також за організацією діловодства за зверненнями громадян та зберіганням документів у структурних підрозділах Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації покладається на їх керівників.

II. Організація роботи з питань приймання, попереднього розгляду та реєстрації звернень громадян

1. Працівники відділу роботи із зверненнями громадян забезпечують прийом, попередній розгляд звернень у відповідності до вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян», реєстрацію та сканування письмових звернень, що надійшли на адресу Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації поштою, поданих громадянами на особистому (в тому числі

виїзному) прийомі, електронною поштою і передають на розгляд керівництву Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації.

2. Звернення громадян надсилаються поштою, з використанням мережі Інтернет, передаються громадянином особисто або через уповноважену особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства України, через скриньку «Для звернень громадян», подаються на особистому прийомі керівництва Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації або під час роботи телефонної «гарячої лінії» керівництва Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації.

3. Електронні звернення громадян надсилаються на визначену електронну адресу Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації або шляхом заповнення та надсилання електронної форми, яка розміщена на офіційній субвебсторінці відділу роботи із зверненнями громадян.

Датою подання електронного звернення є дата його надходження на визначену електронну адресу або дата надходження електронної форми. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу у неробочий день та час, датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

В електронному зверненні зазначається електронна поштова адреса, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку.

4. Скринька «Для звернень громадян» розміщується на першому поверсі адміністративної будівлі Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації за адресою: вул. Маршала Тимошенка, 16 у доступному для громадян місці.

Кореспонденція зі скриньки вилучається у робочі дні посадовими особами відділу роботи із зверненнями громадян.

5. Звернення громадян в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб подаються їх законними представниками.

6. Попередній розгляд звернень громадян, їх реєстрація та встановлення строків виконання (за винятком звернень, що не підлягають розгляду) здійснюються у день їх надходження до відділу роботи із зверненнями громадян або не пізніше наступного робочого дня у разі надходження звернення у вихідні, неробочі та святкові дні.

7. Попередній розгляд звернень громадян здійснюється з метою визначення:

- належності документа до звернень громадян;
- повноти дотримання вимог до оформлення звернень, що визначені статтею 5 Закону України «Про звернення громадян»;
- ознак надходження та виду звернення, суті та стислого змісту звернення;

належності порушених питань до повноважень Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації;

відповідності адресування, наявності усіх зазначених додатків, цілісність вкладень, наявності дати та підпису заявника.

8. Конверти, у яких надійшли письмові звернення громадян одночасно передаються до опрацювання відповідальним виконавцям разом з такими зверненнями. Якщо у поштовому конверті надійшло декілька звернень від одного або кількох заявників, виготовлюється ксерокопія конверта, яка додається до кожного звернення.

9. У відділі роботи із зверненнями громадян письмові звернення, що надійшли поштою або надіслані з використанням мережі Інтернет, отримані на особистому прийомі і адресовані голові Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації, першому заступникові голови, заступникам голови та керівникові апарату Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації попередньо опрацьовуються та реєструються в системі електронного документообігу (модуль «Звернення громадян») шляхом внесення до реєстраційно-контрольної картки таких елементів: дата надходження звернення; прізвище, ім'я, по батькові заявника; категорія (соціальний стан) заявника; звідки надіслано звернення, дата надходження, індекс документа, контрольні відмітки; тематика порушеного питання – короткий зміст, індекси питання, виконавець, термін виконання; характеристики звернення (форма надходження, вид, тип, додатки, кількість аркушів та кількість аркушів додатків за наявності); вихідні номер та дата (реєстраційні атрибути кореспондента); позначки про терміновий розгляд; інші позначення з урахуванням потреб систематизації, статистики, аналізу, пошуку звернень громадян, створення фотокопії, яка сканується до реєстраційно-контрольної картки; створення проєктів електронних доручень керівництва Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації.

10. Усі звернення громадян, що надходять до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації підлягають обов'язковій класифікації відповідно до Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858.

11. Кожному зверненню під час реєстрації присвоюється відповідний реєстраційний індекс та дата реєстрації. Реєстраційний індекс звернення складається з частин, які відокремлюються одна від одної дробом та тире.

Реєстраційний індекс звернення має дві обов'язкові частини:

перша частина формується з початкової літери прізвища заявника, а якщо звернення колективне, перша частина індексу має містити позначку «КО»;

друга частина – порядковий реєстраційний індекс, що формується системою електронного документообігу під час реєстрації звернення.

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 додаванням порядкового номера, що проставляється через дріб.

Реєстраційний індекс та дата реєстрації звернень проставляється у вигляді реєстраційного штампа в нижньому правому куті або на іншому вільному від тексту місці першої сторінки документа, крім місця, призначеного для підшивання.

12. Після введення даних до реєстраційно-контрольної картки та нанесення реєстраційного штампа паперовий оригінал звернення та конверт скануються, а його електронна копія приєднується до реєстраційно-контрольної картки.

Кожне звернення підлягає обов'язковому скануванню та вноситься до системи електронного документообігу.

Скануванню не підлягають звернення та подані до них документи, які надійшли у форматі більше 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. У разі надходження таких звернень та документів відділ роботи із зверненнями громадян забезпечує їх передачу відповідальному виконавцю. Помітка про передачу даних звернень вноситься працівниками відділу роботи із зверненнями громадян до системи електронного документообігу.

На вимогу громадянина, який особисто подав звернення до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації, на першому аркуші копії звернення проставляється реєстраційний штамп із зазначенням найменування організації, дати надходження та вхідного номера звернення. Така копія повертається громадянину із позначкою слова «Копія».

13. Паперовий оригінал звернення і його електронна копія передається голові Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації або першому заступнику, заступникам голови, керівнику апарату Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації відповідно до тимчасового розподілу обов'язків між головою, першим заступником голови, заступниками голови та керівником апарату Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації.

14. Електронну копію звернення, після підпису проєктів доручень керівництвом Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації, працівники відділу роботи із зверненнями громадян надсилають системою електронного документообігу усім визначеним у резолюції посадовим особам для виконання.

III. Розгляд звернень громадян

1. Звернення, що надійшли до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв

Соціалістичної праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», розглядаються керівництвом Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації особисто. Звернення громадян, які мають установлені законодавством пільги розглядаються першочергово.

2. Виконання звернень забезпечують посадові особи, зазначені у резолюції керівництва Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації, а також працівники, яким безпосередньо доручено їх виконання.

Звернення громадян, виконавцями яких є декілька структурних підрозділів, передаються посадовій особі, визначеній у резолюції першою (далі – відповідальний виконавець), для організації роботи співвиконавців, виконання строків подання ними пропозицій, підготовки проекту (проектів) відповіді тощо.

Співвиконавці зобов'язані подавати пропозиції відповідальному виконавцю протягом першої половини строку, відведеного на виконання доручення.

3. При визначені структурного підрозділу головним виконавцем звернення, яке не відповідає функціональним повноваженням підрозділу, головний виконавець повинен негайно порушити питання про уточнення або заміну головного виконавця перед посадовою особою, яка доручила виконання доручення.

Зміна виконавця здійснюється у термін не пізніше наступного дня за обґрунтованим письмовим поданням виконавця до посадової особи, яка доручила розгляд звернення.

У тексті подання обов'язково зазначаються обґрунтовані підстави щодо покладення виконання документа на іншого виконавця та вказується структурний підрозділ.

4. Розгляд звернень громадян структурними підрозділами Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації згідно з резолюцією спрямовується на своєчасне та об'єктивне вирішення порушених заявниками питань, перевірку викладених фактів, прийняття рішення відповідно до чинного законодавства, забезпечення його виконання та інформування заявників про результати розгляду.

Дані про перебіг виконання звернень громадян та підготовлені проекти відповідей вносяться до інформаційно-телекомунікаційної системи безпосередньо працівниками, яким доручено їх виконання.

Проект відповіді у паперовому вигляді передається на підпис посадовій особі, яка надала доручення.

5. Якщо у зверненні, порушуються питання, які не входять до повноважень Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації, звернення в термін не більше п'яти днів пересилається відповідальним

виконавцем за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав звернення.

У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення органом чи посадовою особою, воно в той же термін повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

6. Відповідь за результатами розгляду колективного звернення надсилається особі, яка у зверненні є першим підписантом або адреса якої зазначена.

7. Письмову відповідь за зверненнями громадян працівники відділу роботи із зверненнями громадян реєструють, сканують та приєднують до реєстраційно-контрольної картки зареєстрованого звернення з обов'язковою відміткою в системі електронного документообігу.

8. За результатами розгляду звернення заявнику надається відповідь у письмовому вигляді або на його вимогу сканована копія надсилається електронною поштою на вказану у зверненні електронну адресу.

IV. Строки розгляду звернень громадян

1. Строки розгляду звернень громадян обчислюються у календарних днях. Датою виконання звернень громадян є дата реєстрації відповіді заявникові.

2. Звернення розглядаються і вирішуються у строк 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 строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо, за рішенням керівництва Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації встановлюється необхідний строк для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

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 днем закінчення строку є перший за ним робочий день.

V. Контроль за розглядом звернень громадян.

1. Відділ роботи із зверненнями громадян здійснює контроль за виконанням доручень, наданих керівництвом Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації, на звернення громадян.

2. Керівники структурних підрозділів Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації повинні забезпечити в повній мірі та своєчасне виконання звернень, візування та надання керівництву Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації на підпис проектів відповідей на звернення громадян.

3. З метою контролю за станом опрацювання звернень громадян щотижнево складається та надсилається до структурних підрозділів Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації, організацій, що відносяться до сфери управління Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації перелік звернень, щодо яких відсутня інформація про виконання для аналізу наданої інформації, внесення даних про перебіг виконання звернень та інформування керівництва Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації про вжиті заходи та причини, що призвели до порушення строків виконання.

4. Зняття звернень з контролю в системі електронного документообігу здійснюється лише за наявності паперових оригіналів відповідей, оформлених у встановленому законом порядку, прийнятого рішення та вжитих заходів щодо заяв, скарг та пропозицій.

Рішення про зняття з контролю приймають посадові особи, які прийняли рішення про взяття їх на контроль;

Звернення громадянина вважається виконаним лише тоді, коли порушені в ньому питання вирішені і заявникові надано відповідь по суті.

5. У відділі роботи із зверненнями громадян формуються та зберігаються на паперових носіях справи за зверненнями громадян.

У справах, крім звернень зберігаються матеріали щодо їх розгляду, доручення керівництва Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації про розгляд звернень та зняття їх з контролю, а також відповіді на звернення громадян у паперовому вигляді з підписами відповідальних за розгляд посадових осіб.

VI. Розгляд звернень громадян отриманих під час особистого прийому громадян головою, першим заступником голови, заступниками голови, керівником апарату Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації

1. Порядок організації та проведення особистого прийому громадян в Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації затверджений розпорядженням Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від 29 жовтня 2019 року № 743, зареєстрований в Головному територіальному управлінні юстиції у місті Києві 20 листопада 2019 року за № 246/2423.

2. Працівники відділу роботи із зверненнями громадян забезпечують прийом, реєстрацію та сканування письмових звернень поданих громадянами,

під час особистого (в тому числі виїзному) прийому громадян керівництвом Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації.

Також за результатами проведення особистого прийому громадян керівництвом Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації відділом роботи із зверненнями громадян готуються прийомні записки за зверненнями громадян та проекти доручень на них.

3. Розгляд звернень оформлених під час проведення особистого прийому громадян керівництвом Оболонської районної в місті Києві державної здійснюється у відповідності до вимог чинного законодавства та даного Порядку.

VII. Телефонна «гаряча лінія» голови, першого заступника голови, заступників голови та керівника апарату Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації.

1. Організація телефонної «гарячої лінії» голови, першого заступника голови, заступників голови та керівника апарату 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.

2. Графік проведення телефонної «гарячої лінії» головою, першим заступником голови, заступниками голови та керівником апарату Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації оприлюднюється на Єдиному вебпорталі територіальної громади міста Києва офіційної субвебсторінки Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації.

3. Організація та робота телефонної «гарячої лінії» голови Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації здійснюється працівниками організаційного відділу Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації.

4. У роботі телефонної «гарячої лінії» голови Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації можуть брати участь керівники структурних підрозділів Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації, керівники підрозділів (з правом юридичної особи) та керівники комунальних підприємств.

5. Відомості щодо звернень громадян, які надійшли на телефонну «гарячу лінію» оформлюються протоколом доручень напрацьованих під час роботи телефонної «гарячої лінії» та реєструються в системі електронного документообігу.

6. Розгляд звернень громадян, що надійшли на телефонну «гарячу лінію», здійснюється відповідно до вимог закону України «Про звернення громадян»

та опрацьовується у терміни визначені законом України «Про звернення громадян».

VIII. Аналіз та узагальнення інформації щодо стану роботи із зверненнями громадян

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

На виконання окремих доручень голови, першого заступника голови, заступників голови та керівника апарату Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації готуються інші довідкові матеріали, що стосуються розгляду звернень громадян.

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

Щомісячно готується та надається:

інформація про проведення головою Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації телефонної «гарячої лінії» та особистого прийому громадян, виїзного прийому громадян та виїзних днів контролю 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, за півріччя та за рік готуються довідкові матеріали та статистичні звіти про звернення громадян, що надійшли до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації за звітний період в порівнянні з аналогічним періодом попереднього року.

Начальник відділу
роботи із зверненнями громадян



Маргарита ЛЯШУК