

**Положення  
про громадську приймальню Громадської ради  
при Дніпровській районній в місті Києві державній адміністрації**

**1. Загальні положення**

1.1. Громадська приймальня Громадської ради при Дніпровській районній в місті Києві державній адміністрації (далі - Приймальня) створюється для роботи з громадськістю Дніпровського району м. Києва.

1.2. У своїй роботі Приймальня керується Конституцією України, законами України, постановами Верховної ради України, актами Президента України та Кабінету Міністрів України, іншими нормативно-правовими актами, Положенням про Громадську раду, Регламентом Громадської ради та цим Положенням.

1.3. Діяльність Приймальні здійснюється в межах території Дніпровського району м. Києва.

1.4. Приймальня забезпечує безперервний зв'язок між громадськістю та Громадською радою і є однією із форм контролю за діяльністю Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації.

1.5. Громадський приймальні забороняється:

- відмовляти громадянам у прийомі;
- відмовляти у прийнятті та розгляді звернень, посилаючись на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина;
- направляти скарги для розгляду тим органам або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються;
- переслідувати громадян за подання ними власних або колективних звернень з будь-яких питань;
- примушувати громадян до участі в акціях з будь-яких питань;
- розголошувати одержані із звернень та заяв відомості про особисте життя громадян без їх згоди;
- розголошувати одержану із звернень та заяв громадян інформацію, яка порушує права і законні інтереси громадян;
- з'ясувати дані про особу громадянина, які не стосуються його звернень або заяви;
- розголошувати прізвища, місця проживання та роботи громадян (авторів звернень) без їх згоди.

1.6. В місцях розміщення Приймальні вивішуються відповідні вивіски з їх найменуванням та зазначенням назви, режимом роботи.

1.7. Інформація про відкриття, місце розміщення Приймальні та режим її роботи доводиться до відома населення, органів державної влади та органів місцевого самоврядування, у тому числі у засобах масової інформації.

1.8. Приймальня оснащується засобами зв'язку, оргтехнікою, канцтоварами та необхідними меблями. Матеріально-технічне забезпечення Приймальні здійснюється Громадською радою, інститутами громадянського суспільства, зокрема тими, представники яких входять до складу Громадської ради, в інший прийнятний спосіб.

1.9. Припинення діяльності Приймальні здійснюється за рішенням правління Громадської ради за поданням комітету з питань Регламенту.

## **2. Мета, завдання та повноваження Приймальні**

2.1. Основною метою роботи Приймальні є оперативне реагування на звернення мешканців Дніпровського району м. Києва, надання кваліфікованих відповідей, порад і консультацій, оформлення відповідних пропозицій для розгляду їх Громадською радою та Дніпровською районною в місті Києві державною адміністрацією.

2.2. Основним завданням Приймальні є забезпечення належного виконання Громадською радою своїх повноважень через безпосереднє спілкування з громадою Дніпровського району м. Києва.

### **2.3. Приймальня:**

- визначає та оприлюднює через офіційний субвеб-сайт Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації та офіційний веб-сайт Громадської ради, його сторінки в соціальних мережах Інтернету, інший прийнятний спосіб дні та години прийому громадян;
- веде прийом громадян, реєструє їх звернення, надає роз'яснення, консультації, застосовує інші форми вирішення проблем територіальної громади або окремого жителя району;
- узагальнює викладені у зверненнях пропозиції, прохання, клопотання та подає їх на розгляд комітетам Громадської ради, безпосередньо Громадській раді на її засіданнях;
- інформує громадян про роботу Громадської ради, її комітетів та інших робочих органів, стан розгляду заяв і скарг громадян;
- співпрацює з органами самоорганізації населення, громадськими організаціями, об'єднаннями співвласників житлових будинків та іншими громадським формуваннями (інститутами громадянського суспільства);
- сприяє проведенню публічних обговорень, громадських слухань, круглих столів з питань життєдіяльності району та з інших питань, ініційованих територіальною громадою;
- вивчає громадську думку, потреби населення, інформує про них Громадську раду;
- у разі необхідності залучає до участі у прийомі громадян на громадських засадах представників підприємств, установ та організацій за їх згодою.
- висвітлює свою діяльність в засобах масової інформації, на офіційному субвеб-сайті Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації, офіційному веб-сайті Громадської ради, та її сторінках в соціальних мережах Інтернету.

## **3. Утворення та розміщення Приймальні**

3.1. Приймальня утворюється рішенням Правління Громадської ради на підставі клопотання комітету з питань Регламенту, в якому комітет вносить пропозиції щодо приміщення, графіку прийому громадян та інші відомості стосовно організації роботи Приймальні.

3.2. Для розміщення Приймальні можуть використовуватись:

- приміщення (кабінети, кімнати) установ, закладів, організацій, підпорядкованих Дніпровській районній в місті Києві державній адміністрації;
- офіси інститутів громадянського суспільства (за погодженням з їх керівниками);
- приміщення належні юридичним чи фізичним особам на праві приватної власності (за умови погодження з їх власниками).

## **1. Організація роботи Приймальні**

4.1. Організація роботи Приймальні покладається на її керівника. Керівник Приймальні призначається на посаду та звільняється із займаної посади рішенням Правління Громадської ради за поданням комітету з питань Регламенту.

4.2. У роботі Приймальні беруть участь:

- голова Громадської ради та його заступники;
- голови, заступники, секретарі комітетів Громадської ради;
- інші члени Громадської ради за їх бажанням;
- експерти та консультанти Громадської ради;
- активні громадяни, які виявили бажання брати участь у роботі Приймальні.

4.3. Приймальня веде регулярний прийом громадян.

4.4. Особистий прийом громадян організує керівник Приймальні у дні та часи, зручні для відвідувачів, відповідно до графіку, затвердженого Правлінням Громадської ради. При

вирішенні питання про час прийому враховуються розпорядок роботи органів державної влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій, а також інші місцеві умови й можливості.

4.5. У Приймальні обов'язково ведеться наступна документація:

- журнал обліку особистого прийому громадян (додаток 1);
- журнал реєстрації скарг, заяв та пропозицій громадян (додаток 2);
- журнал реєстрації вхідної та вихідної кореспонденції (додаток 3);
- папка з письмовими зверненнями громадян до Приймальні;
- папка вхідної та вихідної документації.

4.6. Короткий зміст питань, з якими звернулись громадяни, і результати їх розгляду записуються у журналі обліку особистого прийому громадян.

4.7. Питання, з якими звертаються громадяни, за можливістю, вирішуються під час прийому. Особа, яка веде прийом, в межах своєї компетенції, може: задовольнити прохання відвідувачів; надати йому роз'яснення; відмовити в задоволенні прохання, повідомивши заявників про мотиви відмови; прийняти письмову заяву; за можливістю надати іншу потрібну допомогу.

Якщо вирішити порушене в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, то воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення.

4.8. Усі звернення, що надійшли від громадян, повинні прийматися та реєструватися у день їх надходження в журналі реєстрації скарг, заяв та пропозицій. У зверненні вказуються прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання громадянина та викладається суть порушеного питання. Письмове звернення має бути підписане заявником (заявниками) із зазначенням дати, а вільному від тексту місці першої сторінки звернення ставиться відбиток штампу Приймальні, на якому вказуються дата надходження звернення та його реєстраційний номер.

Конверти (вирізки з них) зберігаються разом із пропозицією, заявою, скаргою.

4.9. Повторні звернення громадян реєструються так само, як і попередні. При цьому в журналі реєстрації скарг, заяв та пропозицій громадян робиться позначення "Повторно" і до звернення долучається все попереднє листування. Повторні звернення або додаткові документи додаються до первинних документів.

4.10. Щодо кожного звернення керівник Приймальні не пізніше ніж у п'ятиденний термін, приймає рішення: прийняти до свого розгляду або передати для відповідного реагування та вирішення по суті за належністю.

Документи й листування щодо звернень громадян обліковуються і зберігаються в Приймальні у папках з письмовими зверненнями громадян.

4.11. Про наслідки розгляду звернень Приймальня повідомляє заявників. Відповідь надається у терміни, визначені Законом України "Про звернення громадян".

4.12. За бажанням відвідувачів може провадитися попередній запис на прийом.

4.13. Приймальня розглядає звернення громадян безоплатно.

4.14. В журналі реєстрації вихідної кореспонденції реєструються документи, що направляються іншим адресатам.

4.15. У Приймальні для організації більш ефективної та якісної роботи ведуться електронні (комп'ютерні) бази даних реєстрації пропозицій, заяв і скарг, обліку особистого прийому громадян.

Автоматизована реєстрація пропозицій, заяв і скарг здійснюється шляхом введення в персональний комп'ютер такої інформації: дата надходження звернення; прізвище, ім'я, по батькові, категорія (соціальний стан) заявника; звідки одержано звернення, дата, індекс, контроль; порушенні питання - короткий зміст; зміст і дата резолюції, автор, виконавець, термін виконання; дата надіслання, індекс і зміст документа, прийняті рішення, дата зняття з контролю.

Автоматизована реєстрація обліку особистого прийому громадян здійснюється шляхом прямого введення в персональний комп'ютер такої інформації: дата прийому, хто приймає; прізвище, ім'я, по-батькові, адреса проживання, місце роботи, категорія (соціальний стан) заявника; порушенні питання - короткий зміст; кому доручено розгляд, зміст доручення, термін виконання; прийняті рішення, дата одержання відповіді.

Склад зазначеної інформації, за необхідності, може бути доповнений.

4.16. Пропозиції, заяви і скарги та документи пов'язані з їх розглядом і вирішенням зберігаються у Приймальні 2 роки. Після закінчення встановлених термінів зберігання вищезазначені документи підлягають знищенню у встановленому порядку.