



УКРАЇНА

ДНІПРОВСЬКА РАЙОННА В МІСТІ КИЄВІ ДЕРЖАВНА  
АДМІНІСТРАЦІЯ

**РОЗПОРЯДЖЕННЯ**

16. 12. 2013 р.

№ 750

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

Відповідно до законів України «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 територіальними громадами міста Києва», на виконання пункту 5 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 територіальних громадами 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 Дніпровській районній в місті Києві державній адміністрації:

1. Затвердити зміни до Порядку розгляду звернень громадян у Дніпровській районній в місті Києві державній адміністрації, затвердженого розпорядженням Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації від 01 серпня 2012 року № 331, виклавши його у редакції, що додається.

0000970

2. Начальнику відділу інформаційних технологій Шевченко С.І забезпечити розміщення цього розпорядження на офіційному веб-сайті Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації.

3. Контроль за виконанням цього розпорядження залишаю за собою.

Голова



С.Кравченко

000000



Додаток  
До Розпорядження Дніпровської  
районної в місті Києві державної  
адміністрації



16 18. 2013 № 750

Порядок розгляду звернень громадян  
у Дніпровській районній в місті Києві  
державній адміністрації

Загальні положення

1. Порядок розгляду звернень громадян у Дніпровській районній в місті Києві державній адміністрації (далі - Порядок) установлює єдиний для всіх структурних підрозділів Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації порядок прийому, реєстрації, розгляду, узагальнення і аналізу звернень громадян та визначає порядок контролю за їх виконанням в інформаційно-телекомунікаційній системі «Єдиний інформаційний простір територіальної громадами міста Києва» (далі - ІТС ЄІПК).

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

2. Розгляд звернень громадян у Дніпровській районній в місті Києві державній адміністрації здійснюється відповідно Конституції України, законів України "Про звернення громадян", «Про захист персональних даних», Указу Президента України від 07 лютого 2008 № 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 (із змінами та доповненнями), 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 в структурних підрозділах виконавчого органу



Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), районних і місті Києві державних адміністраціях, затвердженої розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 27 лютого 2012 року № 320, Порядку роботи з документами і інформаційно-телекомунікаційній системі «Єдиний інформаційний простір територіальних громад 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, Регламенту Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації, затвердженого розпорядженням Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації від 02 липня 2012 року № 279, інших нормативно-правових актів з питань роботи із зверненнями громадян та цього Порядку.

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

4. У структурних підрозділах Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації діловодство за зверненнями громадян покладається на спеціально визначених для цього працівників. Відповідальність за ведення діловодства в структурних підрозділах Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації покладається на їх керівників.

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

Пропозиція (зауваження) - звернення громадян, де висловлюються поради, рекомендації 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 особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства України.

Звернення може бути подано як окремою особою (індивідуальне), так 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 днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України "Про звернення громадян".

#### Розгляд звернень громадян

6. У відділі роботи із зверненнями громадян реєструються в ІТС ЄПІК звернення громадян, що надійшли поштою, отримані на особистому прийомі, та адресовані голові Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації першому заступнику, заступникам голови, керівникові апарату Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації та Дніпровській районній в місті Києві державній адміністрації.

Модуль «Звернення громадян» ІТС ЄПІК доступний для внесення даних працівниками відділу роботи із зверненнями громадян.

Працівники відділу роботи із зверненнями громадян забезпечують прийом, попередній розгляд, реєстрацію та сканування письмових звернень громадян, що надійшли поштою, поданих громадянами на особистому (в тому числі і виїзному) прийомі та передають їх на розгляд голові, першому заступнику, заступникам голови або керівникові апарату Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації, до компетенції яких відноситься розгляд порушених питань.

7. Письмові звернення реєструються в день їх надходження в модуль «Звернення громадян» ІТС ЄПІК шляхом введення до реєстраційно-контрольної картки таких елементів: дата надходження звернення; прізвище ім'я, по батькові, категорія (соціальний стан) заявника; звідки одержане звернення, дата, індекс документа, контроль; порушені питання - короткий зміст, індекси»; виконавець, термін виконання; інші позначення з урахуванням потреб систематизації, статистики, аналізу, пошуку звернень (додаток 1 до Порядку).

8. При реєстрації звернення йому надається умовне позначення - реєстраційний індекс, який присвоюється один раз на рік. Звернення одного громадянина упродовж календарного року обліковуються за реєстраційним



індексом першого звернення з додаванням порядкового номера, що проставляється через дріб.

Реєстраційний індекс складається з коду Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації в ІТС ЄПІК, початкової літери прізвища заявника та порядкового номера пропозиції, заяви, скарги, що проставляються через дріб.

Реєстраційний індекс може бути доповнений іншими позначеннями, що забезпечують систематизацію, пошук та аналіз звернень громадян.

Звернення одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, що надіслані різним адресатам (дублетні) і надійшли на розгляд до Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації, реєструються в тому ж порядку, а на відповідному полі реєстраційно-контрольної картки автоматизованої системи реєстрації звернень громадян робиться позначка «Дублетне».

У разі надходження повторних звернень на відповідному полі реєстраційно-контрольної картки автоматизованої системи реєстрації звернень громадян та в правому верхньому кутку першого аркуша звернення робиться позначка "Повторно" і до звернення долучається все попереднє листування.

Повторними вважаються звернення, в яких:

- 1) оскаржується рішення, прийняте за попереднім зверненням, що надійшло до Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації;
- 2) повідомляється про несвоєчасне вирішення попереднього звернення, якщо з часу надходження останнього минув установлений чинним законодавством України термін розгляду і відповідь громадянину не надавалась;
- 3) не вирішене по суті або вирішене не в повному обсязі питання, порушене в першому зверненні;
- 4) звертається увага на інші недоліки, допущені при вирішенні питання, порушеного в попередньому зверненні.

Реєструються, але не розглядаються повторні звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті скарги, які подані з порушенням термінів, передбачених статтею 17 Закону України "Про звернення громадян", та звернення осіб, визнаних судом недієздатними. Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає голова Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

9. У процесі автоматизованої реєстрації звернень за кожним зверненням оформлюється окрема реєстраційно-контрольна картка та формується банк реєстраційних даних. Автоматизований банк даних забезпечує користувача



інформацією про всі документи і їх місцезнаходження за допомогою виведення інформації на екран комп'ютера, а у разі потреби – на принтер.

Реєстраційний індекс звернення громадян та дата його надходження зазначаються на 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 наноситься штрих-код, на якому зазначається назва установи, дата реєстрації документа та реєстраційний індекс звернення.

На вимогу громадянина, який подав звернення, на першому аркуші копії звернення проставляється штамп із зазначенням найменування установи, дати надходження та вхідного номера звернення. Така копія повертається громадянину із зазначенням слова "копія".

10. 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, що надійшли у форматі більшому 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 тощо. У разі надходження таких звернень відділ роботи із зверненнями громадян забезпечує передачу їх паперових копій усім співвиконавцям, яким доручено виконання звернення.

Паперовий оригінал звернення і його електронна копія передаються на розгляд голові Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації або першому заступнику, заступникам голови, керівникові апарату райдержадміністрації відповідно до розподілу обов'язків.

Паперовий оригінал звернення і його електронна копія передаються на розгляд голові Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації разом з проектом доручення щодо його розгляду.

Пропозиції, заяви та скарги Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни, жінок, яким присвоєне почесне звання «Мати-героїня», безпосередньо розглядаються головою Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації.

11. Після підпису проекту доручення головою Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації на звернення та розгляду звернень першим заступником, заступниками голови, керівником апарату Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації працівники відділу роботи із зверненнями громадян заповнюють реєстраційно-контрольні картки в ІТС ЄІПК, а саме: у реєстраційно-контрольну картку вносять резолюції, виконавців, термін розгляду та направляють матеріали виконавцям (додаток 2 до Порядку).

Головному виконавцю або виконавцю, визначеному в резолюції відповідальним, передаються паперовий оригінал звернення та оригінал



доручення щодо його розгляду. Іншим виконавцям надсилається його електронна копія.

Передача оригіналів звернень фіксується в журналі із зазначенням дати передачі та прізвища особи, що їх отримує. Журнал передачі звернень виконавцям зберігається у відділі роботи із зверненнями громадян.

Якщо визначений резолюцією головний виконавець не згоден із рішенням першого заступника, заступників голови або керівника апарату Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації, він не пізніше наступного робочого дня після отримання документа на виконання особисто порушує питання про зміну виконавця перед посадовою особою, яка визначала його відповідальним, та в разі внесення змін невідкладно повертає оригінал звернення до відділу роботи із зверненнями громадян.

Передача звернення з одного структурного підрозділу Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації до іншого здійснюється виключно через відділ роботи із зверненнями із відповідною відміткою в реєстраційно-контрольній картці.

12. Якщо питання, порушені у зверненні, не відносяться до компетенції Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації, таке звернення в термін не більше п'яти днів пересилається за належністю іншому державному органу або органу місцевого самоврядування, підприємству, установі чи організації, про що письмово повідомляється громадянину, який подає звернення.

Забороняється направляти скарги громадян для розгляду посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються.

13. Скарги на дії чи рішення Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації, її посадових осіб, розглядаються у порядку, встановленому чинним законодавством України.

14. У разі необхідності проведення перевірки на місцях фактів, викладених у зверненнях громадян, за дорученням голови, першого заступника, заступників голови чи керівника апарату Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації організацію їх проведення забезпечують керівники відповідних структурних підрозділів.

15. Відповідь за результатами розгляду звернень громадян в обов'язковому порядку готується за підписом голови, першого заступника, заступників голови чи керівника апарату Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації на бланку Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації та оформлюється відповідно до 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.

У випадку інформування органів влади вищого рівня у відповіді у спеціально відведеному місці на бланку робиться посилання на реєстраційний індекс і дату документа, на який надається відповідь.



У разі, коли за результатами розгляду звернення заявникові надається усна відповідь, ставиться відмітка у реєстраційно-контрольній картці та відповідний запис у документах справи на вільному від тексту місці першого аркуша (крім місця, призначеного для підшивки) або в окремій довідці.

Якщо у дорученні на звернення громадян визначено декілька виконавців але не зазначено серед них відповідального, узагальнену відповідь надає той виконавець, якого зазначено у дорученні першим. Інформація для узагальнення іншими співвиконавцями надається першому або відповідальному виконавцю в копії - відділу роботи із зверненнями громадян не пізніше 2 робочих днів до закінчення строку.

Відповідальність за виконання звернень громадян несуть особи, зазначені у резолюції керівника першими або визначені відповідальними.

Головний виконавець організовує роботу співвиконавців. У разі несвоєчасного надання інформації співвиконавцями головний виконавець інформує про це керівника, який надав доручення.

Відповіді на звернення громадян реєструються відділом роботи із зверненнями громадян.

Працівники відділу роботи із зверненнями громадян заповнюють відповідні поля реєстраційно-контрольної картки за результатами розгляду звернення: дату фактичного виконання, реєстраційні номери попередніх та остаточних відповідей, сканують письмову відповідь та приєднують до реєстраційно-контрольної картки зареєстрованого звернення з обов'язковою відміткою в ІТС ЄІПК про зв'язок вихідного документа з вхідним.

Надсилання відповідей заявникам чи відповідним контролюючим органам без їх реєстрації у відділі роботи із зверненнями громадян не допускається.

У разі надсилання документа (відповіді) одночасно кільком адресатам посадова особа підписує всі примірники. Примірник документа (відповіді), завізований відповідальним виконавцем, залишається у відділі роботи із зверненнями громадян.

16. Відповідальність за достовірність інформації, викладеної у відповіді, несе виконавець, який готував зазначену відповідь.

17. Оригінали звернень громадян після їх розгляду і вирішення з усіма матеріалами мають бути повернуті до відділу роботи із зверненнями громадян для централізованого формування і зберігання справ.

Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

Документи розміщуються в справах у хронологічному порядку. Кожне звернення з усіма документами щодо розгляду і вирішення становлять у справі самостійну групу.

У разі одержання повторного звернення або появи додаткових документів вони підшиваються до даної групи документів.

Під час формування справ перевіряється правильність спрямування документів до справи, їх комплекtnість.



Невирішені звернення, а також неправильно оформлені документи підшивати до справ забороняється.

Звернення громадян та матеріали щодо їх розгляду формуються у справі й зберігаються у відділі роботи із зверненнями громадян п'ять років.

У разі необхідності зберігання оригіналів звернень у структурних підрозділах райдержадміністрації (справах квартирної обліку, справах про надання матеріальної допомоги тощо) відповідальність за їх схоронність несуть безпосередньо керівники цих структурних підрозділів.

Після закінчення встановлених термінів зберігання документи за зверненнями громадян підлягають знищенню у порядку, встановленому Головним архівним управлінням при Кабінеті Міністрів України.

Терміни розгляду звернень громадян та забезпечення контролю за їх виконанням

18. 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 обгрунтовану письмову вимогу заявника термін розгляду звернення може бути скорочено.

Термін розгляду звернення обчислюється з наступного дня після реєстрації звернення у відділі роботи із зверненнями громадян. У разі, якщо звернення надійшло від органів державної влади вищого рівня без зазначення конкретної дати виконання, термін його розгляду обчислюється з дня реєстрації звернення в установі, що його направила.

Якщо останній день строку припадає на неробочий день, то за останній день строку вважається перший робочий день.

Звернення з позначкою "негайно" повинні бути виконані протягом 3 робочих днів, "терміново" - протягом 7 робочих днів від дати підписання доручення щодо його розгляду.

Якщо звернення не може бути розглянуто в установлений термін, то виконавець заздалегідь, але не пізніше ніж за три робочі дні до закінчення терміну, доповідає про це посадовій особі, яка надала відповідне доручення і порушує питання про продовження терміну виконання в межах, установлених законодавством про звернення громадян. Про продовження вказаних термінів своєчасно інформуються органи чи посадові особи, яких слід про це сповіщати, а в тому разі, коли одночасно продовжується термін розгляду самого звернення, то й автори звернень.

У разі зміни строків виконання звернення працівниками відділу роботи із зверненнями громадян вносяться відповідні зміни до реєстраційно-контрольної картки.



19. Контролю підлягають усі звернення, що зареєстровані у відділі роботи із зверненнями громадян.

Здійснення контролю за виконанням звернень громадян в апарат Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації покладається на відділ роботи із зверненнями громадян, в самостійних структурних підрозділах Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації на працівника відповідального за діловодство за зверненнями громадян.

Контроль за виконанням доручень щодо розгляду звернень громадян наданих головою, першим заступником, заступниками голови чи керівником апарату Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації здійснюється шляхом автоматичного формування відомостей про їх виконання в модулі «Звернення громадян» ІТС ЄПК. Оперативний контроль за станом виконання звернень громадян здійснюється щоденно, упереджувальний - щотижнево за допомогою надання письмових нагадувань виконавцям про наближення чи закінчення встановлених термінів виконання звернень.

Звернення, на які даються попередні відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття рішення і вжиття заходів щодо вирішення питань, зазначених у зверненнях.

Рішення про зняття з контролю звернення приймають голова, перший заступник, заступники голови чи керівник апарату Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації, які прийняли рішення про контроль.

Після виконання звернення і зняття його з контролю робиться відповідна відмітка в реєстраційно - контрольній картці.

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

20. Порядок організації та проведення особистого прийому громадян головою Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації, першим заступником, заступниками голови Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації затверджено розпорядженням голови Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації від 03 лютого 2011 року № 46 (із змінами та доповненнями, внесеними розпорядженням голови Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації від 30 липня 2012 року № 326).

21. Проведення прямих «гарячих» телефонних ліній головою, першим заступником, заступниками голови та керівником апарату Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації здійснюється згідно з графіком, який розробляється відділом роботи із зверненнями громадян та затверджується головою Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації.

Питання, що надійшли під час проведення прямих «гарячих» телефонних ліній фіксуються на спеціальних картках (додаток 3 до Порядку) та



реєструються у журналі, який ведеться відділом роботи із зверненнями громадян. У разі надання доручень на звернення, що надійшли під час проведення прямих «гарячих» телефонних ліній, контроль за їх виконанням здійснює відділ роботи із зверненнями громадян.

#### Узагальнення, аналіз письмових і усних звернень громадян

22. Письмові та усні звернення громадян систематично, але не рідше одного разу на квартал, узагальнюються й аналізуються з метою своєчасного виявлення причин, що призводять до порушення прав та інтересів громадян, вжиття своєчасних заходів реагування на виявлені порушення та вдосконалення роботи структурних підрозділів Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації за даним напрямком діяльності.

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

23. За дорученням голови Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації та керівника апарату Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації відділ роботи із зверненнями громадян готує та надає до управління з питань звернень громадян виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) довідкову та аналітичну інформацію щодо розгляду звернень громадян.

##### Щомісячно:

- інформацію про проведення особистих, виїзних прийомів та прямої «гарячої» телефонної лінії головою Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації;

##### Щоквартально:

- інформацію про кількість звернень громадян, що надійшли на розгляд до Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації за звітний період у розрізі кореспондентів;
- інформацію про кількість звернень громадян, взятих головою Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації під особистий контроль за звітний період у розрізі пільгових категорій;
- дані про звернення громадян, що надійшли до Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації за звітний період, у порівнянні з аналогічний періодом минулого року;

##### За рік:

- звіт голови Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації про роботу із зверненнями громадян у Дніпровській районній в місті Києві державній адміністрації.

Статистичні та аналітичні довідки поточного характеру складаються в міру потреби.

24. Керівники структурних підрозділів, підпорядкованих комунальних підприємств щоквартально до 4 числа за звітним періодом надають до відділу



роботи із зверненнями громадян аналітично-статистичні довідки про підсумки роботи із зверненнями громадян в підпорядкованих структурних підрозділах.

25. Рівень організації роботи із зверненнями громадян у Дніпровсько районної в місті Києві державної 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.

Відповідальність посадових осіб за порушення законодавства про звернення громадян

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

Керівник апарату

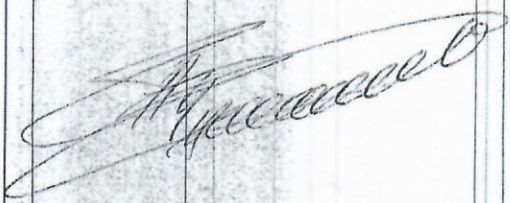


А.Руденко



Додаток 1  
до Порядку розгляду звернень громадян  
у Дніпровській районній в місті Києві  
державній адміністрації

Форма реєстраційної-контрольної картки  
(лицьовий бік)

РЕЄСТРАЦІЙНО-КОНТРОЛЬНА КАРТКА				2013	103/БП-2256
Кореспондент				Відмітка про контроль 2	
Район				Тип звернення	
Адреса				Вид документа	
Категорія (соц.стан)				Одержано	
Дата надходження	Звідки одержано	Індекс документа	Дата надіслання	Признак	
13.12.2013					
Короткий зміст		Питання	Підпитання	Розглянуто	Підпис
				101030101	
Резолюція				Термін виконання	
Автор резолюції				Фактично виконано	за ДНІ в
Попередня відповідь				Результат розгляду	
Керівник апарату				А. Руденко	



Додаток 2  
до Порядку розгляду звернень громадян  
у Дніпровській районній в місті Києві  
державній адміністрації

Форма реєстраційної-контрольної картки  
(зворотній бік)

НОВА Резолюція

До виконання На розгляд Особисто

Контроль

Резолюція

Проект

Автор: Кравченко Сергій О... Уповноважений: ... Дата: 13.12.2013

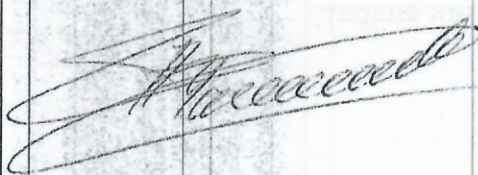
Текст:

Виконання

Додати виконавця Строк Виділити Тип виконання

Стан	Ім'я виконавця	Підрозділ	Строк	Взято на вик.	Виконано	Тип виконання
------	----------------	-----------	-------	---------------	----------	---------------

Керівник апарату



А. Руденко



Додаток 3  
до Порядку розгляду звернень громадян  
у Дніпровській районній в місті Києві  
державній адміністрації

**Картка прямої «гарячої» телефонної лінії**

Вх. №	П. І. Б.	Адреса заявника № телефону	Категорія (соц. стан)
Дата проведення	Короткий зміст питання		
Хто веде пряму «гарячу» телефонну лінію			Виконавець та строк
Короткий зміст резолюції			
Результат розгляду			Дата та № відповіді

Керівник апарату



А.Руденко