



**ДНІПРОВСЬКА РАЙОННА В МІСТІ КИЄВІ ДЕРЖАВНА  
АДМІНІСТРАЦІЯ**

---

**РОЗПОРЯДЖЕННЯ**

01.08.2012 р.

№ 331

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

Відповідно до Закону України «Про звернення громадян» та з метою забезпечення реалізації конституційного права громадян на звернення:

1. Затвердити Порядок розгляду звернень громадян у Дніпровській районній в місті Києві державній адміністрації, що додається.

2. Начальнику відділу інформаційних технологій Шевченко С.В. 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

О.Шевчук

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження Дніпровської  
районної в місті Києві державної  
адміністрації  
01.08.2012 р. № 331

**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.

2. Розгляд звернень громадян у Дніпровській районній в місті Києві державній адміністрації здійснюється відповідно до Закону України "Про звернення громадян", 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 в місті Києві державних адміністраціях, затвердженої розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 27 лютого 2012 року № 320, 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 цим Порядком.

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 порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства.

Заява (клопотання) - звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією України та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності. Клопотання - письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

Скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.

У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Звернення може бути усним (викладеним громадянином і записаним посадовою особою на особистому прийомі) чи письмовим, надісланим поштою або переданим громадянином особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства України.

Звернення може бути подано як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

Звернення, оформлене без дотримання цих вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через 10 днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України "Про звернення громадян".

### **Розгляд звернень громадян**

6. Відділ роботи із зверненнями громадян забезпечує прийом, реєстрацію та попередній розгляд письмових звернень громадян, що надійшли поштою на адресу Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації (на ім'я голови, першого заступника, заступників голови і керівника апарату Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації), а також поданих громадянами на особистому прийомі, і передає їх на розгляд голові, першому заступнику, заступникам голови або керівникові апарату Дніпровської районної в місті Києві державної райдержадміністрації, до компетенції яких входить розгляд порушених питань.

7. Письмові звернення, отримані поштою та на особистому прийомі працівниками відділу роботи із зверненнями громадян, реєструються в день їх надходження в автоматизованій системі обліку звернень «Приймальня громадян» шляхом введення в персональний комп'ютер 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, інші позначення з урахуванням потреб систематизації, статистики, аналізу, пошуку звернень (додаток 1).

8. Під час реєстрації звернення йому надається умовне позначення - реєстраційний індекс, який присвоюється один раз на рік і складається з початкової літери прізвища заявника та порядкового номера пропозиції, заяви, скарги, що проставляється 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 вимогу громадянина, який подав звернення, на першому аркуші копії звернення проставляється штамп із зазначенням найменування установи — Дніпровська районна державна адміністрація відділ роботи із зверненнями громадян, дати надходження та вхідного номера звернення. Така копія повертається громадянину із зазначенням слова "копія".

10. Працівники відділу роботи із зверненнями громадян здійснюють попередній розгляд звернень, реєстрацію та передають їх на розгляд голові, першому заступнику, заступникам голови або керівникові апарату Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації.

Звернення громадян передаються на розгляд голові Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації разом з проектом доручення щодо їх розгляду.

Пропозиції, заяви та скарги Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни, жінок, яким

присвоєне почесне звання «Мати-героїня», розглядаються головою Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації безпосередньо.

11. Після розгляду звернень керівниками Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації працівники відділу роботи із зверненнями громадян заповнюють реєстраційно-контрольні картки в інформаційно-комп'ютерній системі реєстрації та контролю за розглядом звернень громадян, а саме: на зворотному боці реєстраційно-контрольної картки вносять резолюції, прізвища виконавців, термін розгляду (додаток 2), роздруковують реєстраційно-контрольну картку та передають її разом із зверненням та матеріалами до нього виконавцям, відповідно до наданих доручень.

Передача звернень та матеріалів до них відповідальним працівникам Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації фіксується в реєстраційно-контрольній картці.

Оригінал звернення та додатки до нього передаються виконавцю, зазначеному у дорученні першим або визначеним відповідальним.

Якщо визначений резолюцією 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 матеріали 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 подав 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 автоматизованої системи реєстрації звернень 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 організує 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. Надсилання відповідей заявникам чи відповідним контролюючим органам без їх реєстрації у відділі роботи із зверненнями громадян не допускається.

Індекс письмової відповіді складається з чотирьох груп арабських цифр. Перша група цифр - індекс посадової особи, яка підписала відповідь, друга - індекс відділу роботи із зверненнями громадян, третя - індекс структурного підрозділу, який готував відповідь, четверта - реєстраційний індекс (номер) звернення.

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 комплектність.

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 обґрунтовану 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 апараті 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 в автоматизованому режимі з використанням інформаційно-комп'ютерної системи «Приймальня громадян» шляхом автоматичного формування відомостей про їх виконання. 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 на прямій «гарячій» лінії фіксуються на спеціальних картках (додаток № 3) та реєструються у журналі, який ведеться відділом роботи із зверненнями громадян. У разі надання доручень на звернення, що надійшли на прямій «гарячій» лінії, контроль за їх виконанням здійснює відділ роботи із зверненнями громадян.

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

22. Відділ роботи із зверненнями громадян щоквартально до 10 числа наступного за звітним періодом готує та надає голові Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації інформацію щодо розгляду звернень громадян у формі аналітичних довідок.

23. Відділ роботи із зверненнями громадян готує та надає до 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 (за встановленою формою);
- інформацію про проведення виїзних днів контролю за результатами розгляду звернень громадян;
- інформацію про проведення засідань постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації;
- інформацію про проведення перевірок організації роботи із зверненнями громадян в структурних підрозділах Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації, підпорядкованих комунальних підприємствах;
- інформацію про звітування керівників структурних підрозділів Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації та

підпорядкованих комунальних підприємств перед головою Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації.

Щоквартально:

- аналітичну та статистичну інформацію про підсумки роботи із зверненнями громадян у Дніпровській районній в місті Києві державній адміністрації за звітний період.

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 5 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 Дніпровській районній 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.Павленко

