

ЗАТВЕРДЖУЮ

Керівник апарату виконавчого  
органу Київської міської ради  
(Київської міської державної  
адміністрації)



ДУГУМЕННИЙ  
2020 р.

## ПОЛОЖЕННЯ

про відділ аналітичної роботи та контролю Управління з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)

1. Відділ аналітичної роботи та контролю (далі – Відділ) є структурним підрозділом Управління з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

2. У своїй діяльності Відділ керується Конституцією України, законами України “Про звернення громадян”, “Про столицю України місто-герой Київ”, “Про місцеві державні адміністрації”, “Про місцеве самоврядування в Україні”, іншими законами України, Указом Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 “Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування”, іншими указами і розпорядженнями Президента України, постановами і розпорядженнями Кабінету Міністрів України, рішеннями Київської міської ради, розпорядженнями Київського міського голови і виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), цим Положенням та іншими нормативно-правовими актами.

3. Основними завданнями Відділу є:

забезпечення реалізації конституційного права громадян на звернення до державних органів, органів місцевого самоврядування та посадових осіб цих органів щодо захисту їх законних прав та інтересів;

надання керівництву виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) аналітичної, довідкової та іншої інформації, пов’язаної з розглядом звернень громадян, що надходять на адресу Київського міського голови, першого заступника голови Київської міської державної адміністрації, заступників голови Київської міської державної адміністрації та керівника апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), та одержаних на особистому прийомі;

забезпечення контролю за своєчасним та якісним розглядом письмових та усних звернень громадян які надійшли до виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), на адресу Київського міського



голови першого заступника голови Київської міської державної адміністрації, заступників голови Київської міської державної адміністрації та керівника апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), та одержаних на особистому прийомі.

#### 4. Працівники Відділу в установленому порядку:

забезпечують формування бази персональних даних відповідно до статті 2 Закону України “Про захист персональних даних”;

забезпечують формування картотеки відповідно до статті 2 Закону України “Про захист персональних даних”;

здійснюють систематичний аналіз та узагальнення звернень громадян з метою виявлення причин, що їх породжують, а також найбільш гострих загальноміських проблем, які потребують негайного розв’язання, інформують в установленому порядку керівництво Управління щодо кількості і характеру звернень громадян, стану виконавської дисципліни;

працюють з базою даних електронних карток за зареєстрованими зверненнями з персональними даними окремих категорій осіб таких як; працівників правоохоронних органів та військовослужбовців, які залучені до участі в антитерористичній операції і їх близьких осіб; громадян України, які переселилися з тимчасово окупованої території України та районів проведення антитерористичної операції тощо;

за дорученням керівництва готують та надають до органів влади вищого рівня довідкову та аналітичну інформацію, в частині, що стосується звернень громадян;

готують проекти звітів Київському міському голові про роботу зі зверненнями громадян, які зареєстровані в інформаційно-телекомунікаційній системі “Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва”, у Київській міській та районних в місті Києві державних адміністраціях;

за вимогою керівництва забезпечують підготовку аналітичних довідок про стан розгляду звернень громадян у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації) для розміщення їх у комунальних засобах масової інформації;

подають керівництву Управління з питань звернень громадян пропозиції щодо розробки та удосконалення форм звітності у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації);

здійснюють на вимогу керівництва Управління аналіз стану виконавської дисципліни із розгляду звернень громадян у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації), у структурних підрозділах виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та районних в місті Києві державних адміністраціях;

в необхідних випадках, за дорученням керівництва Управління з питань звернень громадян, організовують перевірки на місцях фактів, викладених у зверненнях громадян;

відповідно до компетенції готують проекти листів на доручення Київського міського голови, виконувача обов’язків голови Київської міської державної адміністрації, керівника апарату виконавчого органу Київської



міської ради (Київської міської державної адміністрації), його першого заступника (заступника), що надійшли до Відділу;

готують та подають в установленому порядку проекти розпоряджень, інші документи та матеріали на розгляд керівництву виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), що пов'язані з порядком та організацією розгляду звернень громадян, дотриманням норм законодавства з цих питань;

здійснюють контроль за дотриманням визначених актами законодавства та дорученнями Київського міського голови або виконувача обов'язків голови Київської міської державної адміністрації порядку, термінів та вирішення питань, порушених у зверненнях громадян, що зареєстровані Управлінням, у разі потреби, в межах своєї компетенції, вживають відповідних заходів;

за результатами проведення особистого, виїзного прийому громадян Київським міським головою формують базу даних в модулі “Звернення громадян” інформаційно-телекомунікаційної системи “Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва” громадян, які були прийняті Київським міським головою, контролюють виконання доручень, наданих Київським міським головою за результатами проведеного прийому;

в реєстраційно-контрольній картці модуля “Звернення громадян” інформаційно-телекомунікаційної системи “Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва” заповнюють відповідні поля реєстраційно-контрольної картки за результатами розгляду: дату фактичного виконання, результат розгляду, зазначають виконавця, якому направляється звернення на подальший розгляд;

перевіряють наявність прикріпленої відповіді до реєстраційно-контрольних карток модуля “Звернення громадян” інформаційно-телекомунікаційної системи “Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва” на звернення громадян працівниками, відповідальними за роботу зі зверненнями громадян в апараті виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), структурних підрозділах виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), районних в місті Києві державних адміністраціях;

при отриманні відповіді від виконавців для зняття з контролю звернень громадян, які перебували на контролі Київського міського голови або виконувача обов'язків голови Київської міської державної адміністрації, керівництва Київської міської державної адміністрації, Управління з питань звернень громадян відслідковують надання відповіді по суті;

отримавши повну вичерпну відповідь на звернення громадян, яке перебувало на контролі Київського міського голови, виконувача обов'язків голови Київської міської державної адміністрації, готують проекти доручень Київського міського голови, виконувача обов'язків голови Київської міської державної адміністрації “До справи” про зняття його з контролю;

прикріплюють до реєстраційно-контрольних карток модуля “Звернення громадян” інформаційно-телекомунікаційної системи “Єдиний інформаційний



простір територіальної громади міста Києва” доручення, які надійшли від органів влади вищого рівня;

у разі необхідності, готують проект додаткового доручення Київського міського голови, виконувача обов'язків голови Київської міської державної адміністрації;

сканують додаткові (повторні) доручення Київського міського голови та нагадування, які надійшли з органів державної влади; прикріплює їх до реєстраційно-контрольних карток модуля “Звернення громадян” інформаційно-телекомунікаційної системи “Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва”;

відповідно до затвердженого графіку здійснюють перевірки стану роботи із розгляду звернень громадян та організації особистого прийому у структурних підрозділах виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) і районних в місті Києві державних адміністраціях;

забезпечують проведення засідань постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації), готують матеріали до їх засідань по розгляду винесених питань;

за дорученням керівництва Управління забезпечують проведення виїзного дня контролю, в рамках якого здійснюють виїзні перевірки стану виконання доручень, наданих за зверненнями громадян. За результатами їх проведення готують інформацію керівництву Київської міської державної адміністрації та до Кабінету Міністрів України;

готують інформацію начальнику Управління про факти порушення виконавської дисципліни при розгляді звернень громадян у структурних підрозділах виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та районних в місті Києві державних адміністраціях, підприємствах, установах та організаціях міста комунальної форм власності, і вживає відповідних заходів;

надають методичну та практичну допомогу структурним підрозділам виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), районним в місті Києві державним адміністраціям у вирішенні питань, що стосується аналітично-інформаційної роботи зі зверненнями громадян;

інформують керівництво Управління з питань звернень громадян про результати своєї діяльності.

5. Для виконання, покладених на них завдань, працівники Відділу мають право:

запитувати та одержувати в установленому порядку від структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), районних в місті Києві державних адміністрацій інформацію про розгляд звернень громадян, необхідну для виконання покладених на Відділ завдань;

вивчати за дорученням керівництва Управління з питань звернень



громадян стан роботи зі зверненнями громадян у структурних підрозділах виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), районних в місті Києві державних адміністраціях, на підприємствах, установах і організаціях м. Києва незалежно від форм власності;

користуватися у встановленому порядку базами даних виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), телефонним зв'язком, у тому числі міжміським, в роботі, пов'язаній із розглядом звернень громадян;

брати участь у семінарах та нарадах з питань роботи зі зверненнями громадян.

6. Відділ очолює начальник, який призначається на посаду і звільняється з посади у встановленому порядку за поданням начальника Управління з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

7. На посаду заступника начальника управління призначається повнолітній громадянин України, який вільно володіє державною мовою та якому присвоєно ступінь вищої освіти не нижче магістра, з досвідом роботи на посадах державної служби категорій "Б" чи "В" або досвідом служби в органах місцевого самоврядування, або досвідом роботи на керівних посадах підприємств, установ та організацій незалежно від форми власності не менше двох років.

Начальник Відділу підпорядковується безпосередньо начальнику Управління, а у разі його відсутності – заступнику начальника Управління з питань звернень громадян. А у разі відсутності останнього – заступнику начальника управління – начальнику відділу опрацювання письмових звернень громадян Управління з питань звернень громадян.

8. Начальник Відділу:

8.1. здійснює керівництво Відділом і несе персональну відповідальність за виконання завдань та функцій, покладених на Відділ;

8.2. розподіляє функціональні обов'язки між працівниками Відділу, контролює їх виконання;

8.3. аналізує роботу Відділу та вносить на розгляд начальника Управління пропозиції щодо удосконалення роботи Відділу

8.4. розробляє плани роботи Відділу, готує пропозиції до плану роботи Управління, забезпечує контроль за виконанням передбачених планами заходів;

8.5. розробляє посадові інструкції співробітників Відділу аналітичної роботи та контролю, проект положення про Відділ, внесення змін до нього, подає їх на затвердження начальнику Управління;

8.6. готує щорічно проекти графіків: проведення виїзних днів контролю у районних в місті Києві державних адміністраціях; проведення перевірок організації роботи зі зверненнями громадян в районних в місті Києві державних адміністраціях та структурних підрозділах виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації); звітування щодо організації роботи зі зверненнями громадян голів районних в місті Києві державних адміністрацій, начальників департаментів виконавчого органу



Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та інших структурних підрозділах виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації);

8.7. контролює щомісячну підготовку інформації про проведення виїзних днів контролю до Кабінету Міністрів України на виконання розділу 2 пункту 5.3 доручення Віцепрем'єр-міністра України від 14.02.2008 №7960/1/1-08 до Плану організації виконання положень Указу Президента України від 07.02.2008 N 109/2008 “Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування”;

8.8. забезпечує підготовку звітів за півріччя та за рік про роботу зі зверненнями громадян, зареєстрованими в інформаційно-телекомунікаційній системі “Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва”, у Київській міській та районних у місті Києві державних адміністраціях до Офісу Президента України;

8.9. забезпечує щоквартальну підготовку інформації про стан роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та про порушені у зверненнях питання на виконання постанови Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 № 858 “Про затвердження Класифікатора звернень громадян”;

8.10. забезпечує щоквартальну підготовку інформації про роботу зі зверненнями громадян у Київській міській державній адміністрації до Кабінету Міністрів України, на виконання доручень Кабінету Міністрів України від 30.12.2003 № 85516, від 13.04.2018 № 5187/0/2-18 до листа від 05.03.2018 № 8815/1/1-18;

8.11. забезпечує щоквартальну підготовку звіту Київському міському голові про роботу зі зверненнями громадян, зареєстрованими в інформаційно-телекомунікаційній системі “Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва”, у апараті виконавчого органу Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації), структурних підрозділах виконавчого органу Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації) та районних в місті Києві державних адміністраціях;

8.12. контролює щомісячну підготовку інформації на засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян на виконання п.3 Указу Президента України від 07.02.2008 N 109/2008 “Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування” і доручення Віцепрем'єр-міністра України від 14.02.2008 № 7960/1/1-08;

8.13. контролює підготовку інформації за результатами проведення перевірок організації роботи зі зверненнями громадян та стану виконавської дисципліни у районних в місті Києві державних адміністраціях та структурних підрозділах виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації);

8.14. контролює підготовку щомісячної інформації Київському міському голові щодо проведення першим заступником голови Київської міської

державної адміністрації, заступниками голови Київської міської державної адміністрації, керівником апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та керівництвом районних в місті Києві державних адміністрацій особистих та виїзних прийомів громадян;

8.15. контролює підготовку щомісячної інформації керівництву Київської міської державної адміністрації щодо проведення працівниками Управління з питань звернень громадян виїзних днів контролю у районних в місті Києві державних адміністраціях;

8.16. відповідає за облік та опрацювання запитів на інформацію в Управлінні з питань звернень громадян;

8.17. здійснює контроль за веденням діловодства, збереженням документів у відповідності з чинним законодавством;

8.18. координує роботу Відділу з іншими структурними підрозділами Управління з питань звернень громадян;


8.19. забезпечує створення необхідних умов для роботи працівників Відділу.

9. Начальник Відділу має заступника, який призначається на посаду і звільняється з посади у встановленому порядку за поданням начальника Управління з питань звернень громадян, погодженим з керівником апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

У разі відсутності начальника Відділу його обов'язки виконує заступник начальника Відділу.

10. Для здійснення функцій, покладених на Відділ, начальник Відділу та працівники Відділу наділяються правами, виконують обов'язки і несуть відповідальність згідно з Законом України "Про державну службу", "Про захист персональних даних", "Про звернення громадян", "Про засади запобігання і протидії корупції" та іншими нормативно – правовими актами, що регулюють порядок і умови проходження державної служби, а також Правилами внутрішнього трудового розпорядку виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) і цим Положенням.

Начальник управління



Оксана БРИЧКО

Ознайомена  
Начальник відділу

Ольга ШМИГЕЛЬСЬКА