

ЗАТВЕРДЖУЮ

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

Дмитро ЗАГУМЕННИЙ

2020 р.



ПОЛОЖЕННЯ

про відділ особистого прийому громадян управління з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)

1. Відділ особистого прийому громадян (далі – Відділ) є структурним підрозділом управління з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) (далі – Управління).

2. У своїй діяльності Відділ керується Конституцією України, законами України, постановами Верховної Ради України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями Київської міської ради, розпорядженнями Київського міського голови та виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), наказами керівника апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), іншими нормативними актами, а також цим Положенням.

3. Основними завданнями Відділу є:

3.1. Забезпечення відповідно до встановленого порядку організації та проведення особистого прийому громадян у приймальні виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та надання у межах компетенції роз'яснень, рекомендацій та консультацій з порушених ними питань.

3.2. Опрацювання звернень громадян, поданих громадянами на особистому (в тому числі, виїзному прийомі) й адресовані Київському міському голові, першому заступникові голови Київської міської державної адміністрації, заступникам голови Київської міської державної адміністрації та керівникові апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), виконавчому органу Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації).

3.3. Сприяння громадянам у вирішенні, відповідно до законодавства, питань, з якими вони звернулися до Київського міського голови (з питань діяльності виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської

державної адміністрації), 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), апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), виконавчому органу Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації).

4. Працівники Відділу в установленому порядку:

4.1. Здійснюють попередній розгляд отриманих звернень громадян з'ясовуючи:

- кількість авторів звернень (які можуть бути подані як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне));

- первинність або повторність звернень;

- причини, що породжують повторні звернення громадян,

- факти надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями громадян, із порушенням строків, установлених законодавством;

- необхідність забезпечення права на особистий прийом, умов для участі заявників у перевірці поданих ними заяв чи скарг, надання можливості знайомитися з матеріалами перевірок відповідних звернень або проведення комісійного обстеження;

- необхідність узяття під особистий контроль керівниками Київської міської державної адміністрації розгляду звернень та забезпечення проведення першочергового особистого прийому жінок, яким присвоєно почесне звання України “Мати-героїня”, особам з інвалідністю внаслідок війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України, вирішення проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, учасники бойових дій, особи з інвалідністю, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки;

- визначення термінів розгляду та виду контролю за зверненнями громадян.

4.2. Забезпечують відповідно до встановленого порядку організацію та проведення особистого прийому громадян у приймальні виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та надає у межах компетенції роз'яснення, рекомендації та консультації з порушених ними питань.

4.3. Надають роз'яснення громадянам, які виявили бажання звернутися на особистий прийом до Київського міського голови (з питань діяльності виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), 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) щодо встановленого порядку і графіку прийому

громадян посадовими особами з питань, віднесених до їх компетенції.

4.4. Забезпечують відповідно до встановленого порядку організацію та проведення особистого прийому громадян Київського міського голови (з питань діяльності виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)); готують довідкові матеріали до особистого прийому громадян Київського міського голови (з питань діяльності виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)); аналізують в межах своєї компетенції розгляд і вирішення питань, порушених громадянами під час проведення особистого прийому.

4.5. Забезпечують прийом, попередній розгляд та реєстрацію в модулі “Звернення громадян” інформаційно-телекомунікаційної системи “Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва” та сканування письмових звернень, адресованих Київському міському голові (з питань діяльності виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), першому заступнику голови Київської міської державної адміністрації, заступникам голови Київської міської державної адміністрації, керівнику апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), виконавчому органу Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації), поданих громадянами на особистому (в тому числі, виїзному прийомі) відповідно до 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, Інструкції з діловодства в структурних підрозділах виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), районних в місті Києві державних адміністраціях, Регламенту виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), Порядку розгляду звернень громадян у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації), затверджених в установчому порядку, і передає їх на розгляд Київському міському голові або посадовим особам виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), до компетенції яких належить розгляд порушених питань.

4.6. Проставляють штамп із зазначенням назви установи, дати надходження та вхідного номера звернення на першому аркуші копії звернення громадянина, який подав звернення до виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), на його вимогу і повертає таку копію громадянину із зазначенням слова “копія”.

4.7. При реєстрації звернень громадян не розголошують та не допускають розголошення одержаних із звернень відомостей про особисте життя громадян без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, та іншої інформації, якщо це порушує права і законні інтереси громадян. Не допускають з'ясування даних про особу громадянина, які не стосуються звернення. На прохання громадянина, висловлене в усній формі

або зазначене в тексті звернення, не підлягає розголошенню його прізвище, місце проживання та роботи (стаття 10 Закону України “Про звернення громадян”).

4.8. При реєстрації письмових звернень в модулі “Звернення громадян” інформаційно-телекомунікаційної системи “Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва” до реєстраційно-контрольної картки вносять: дату надходження звернення, прізвище, ім’я, по батькові, категорія (соціальний стан) заявника; звідки одержано звернення, дата, індекс, контроль; порушені питання – короткий зміст, індекси; виконавця, термін виконання; прізвище, ім’я, по батькові працівника Управління, який вводить дані; наносять штрих-код, інші позначення з урахуванням потреб систематизації, статистики, аналізу, пошуку звернень; адреси проживання та засобів зв’язку, суті порушеного питання.

4.9. Після введення даних до реєстраційно-контрольної картки та нанесення штампа і штрих-коду сканують паперовий оригінал звернення, а його електронну копію приєднують до реєстраційно-контрольної картки.

4.10. При реєстрації звернень громадян, як індивідуальних так і колективних, обов’язково перераховують кількість сторінок, кількість підписів авторів звернення.

4.11. Працюють з базою даних електронних карток за зареєстрованими зверненнями, з персональними даними окремих категорій осіб таких як: працівники правоохоронних органів та військовослужбовці, 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 і операції об’єднаних сил тощо.

4.12. Забезпечують дотримання законів України «Про інформацію» та «Про захист персональних даних» при виконанні покладених на них завдань.

4.13. У разі необхідності готують проекти доручень Київського міського голови (з питань діяльності виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)) та проекти додаткових доручень на повторні або неодноразові звернення.

4.14. Надають інформацію громадянам щодо реєстраційного номеру їх звернень, посадової особи Київської міської державної адміністрації, на розгляд якої направлено звернення з урахуванням суті порушеного питання, відповідей до тимчасового розподілу обов’язків між Київським міським головою, першим заступником голови Київської міської державної адміністрації, заступниками голови Київської міської державної адміністрації та керівником апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), терміну та порядку розгляду письмового звернення.

4.15. Надають громадянам на особистому прийомі роз’яснення щодо компетенції структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), їх місцезнаходження та інформацію щодо державних органів, до компетенції яких належить розгляд порушених громадянами питань.

4.16. За дорученням начальника Управління готують проекти відповідей на звернення, що надійшли безпосередньо до Управління відповідно до компетенції Відділу.

4.17. 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 стосуються порядку, організації та проведення особистого прийому громадян у приймальні виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

4.18. Здійснюють за дорученням начальника Управління перевірки стану роботи з розгляду звернень громадян та організації особистого прийому в структурних підрозділах виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та районних в місті Києві державних адміністраціях.

4.19. Здійснюють за дорученням начальника Управління проведення дня контролю, в рамках якого здійснює виїзні перевірки стану виконання доручень керівництва виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), наданих районним в місті Києві державним адміністраціям, за результатами розгляду звернень громадян.

4.20. Проводять роз'яснювальну роботу щодо практичної реалізації жителями міста Києва конституційного права на письмові або усні звернення до Київського міського голови, виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), 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).

4.21. Сприяють впровадженню сучасних інформаційних технологій у сфері електронного документообігу.

4.22. Використовують у роботі та забезпечують зберігання штампу із назвою установи та датою реєстрації звернень громадян.

4.23. Інформують керівництво Управління про результати своєї діяльності.

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

5.1. В межах компетенції запитувати та одержувати інформацію в установленому порядку від структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), районних в місті Києві державних адміністрацій, територіальних структурних підрозділів центральних органів виконавчої влади, підприємств, установ і організацій та їх посадових осіб.

5.2. Вносити на розгляд керівництва Управління пропозиції щодо вдосконалення роботи з питань організації та проведення особистого прийому у структурних підрозділах виконавчого органу Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації).

5.3. Брати участь у нарадах, що проводяться у виконавчому органі

Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації), його структурних підрозділах, районних в місті Києві державних адміністраціях.

5.4. Користуватися в межах компетенції базами даних Київської міської ради, виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), районних в місті Києві державних адміністрацій, телефонним зв'язком, зокрема міжміським.

6. Відділ очолює начальник, якого призначає на посаду та звільняє з посади керівник апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) в порядку, передбаченому законодавством про державну службу.

На посаду начальника відділу 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 – особі, що його заміщує.

7. Начальник Відділу:

7.1. Здійснює керівництво діяльністю Відділу і несе персональну відповідальність за виконання завдань та функцій, покладених на Відділ.

7.2. Подає пропозиції щодо заохочення та накладання стягнень, сприяє підвищенню кваліфікації працівників.

7.3. Розподіляє обов'язки між працівниками Відділу, очолює та контролює їх виконання, визначає ступінь відповідальності працівників Відділу.

7.4. Координує роботу Відділу з іншими структурними підрозділами Управління з питань звернень громадян.

7.5. Розробляє посадові інструкції співробітників Відділу подає їх на затвердження в установленому порядку.

7.6. Розробляє плани роботи Відділу, готує пропозиції до плану роботи Управління з питань звернень громадян, забезпечує контроль за виконанням передбачених планами заходів.

7.7. Контролює стан виконавської дисципліни у Відділі.

7.8. Забезпечує створення необхідних умов для роботи працівників Відділу.

7.9. Готує проекти графіків проведення особистих та виїзних прийомів громадян і прямих ("гарячих") телефонних ліній першим заступником голови, заступниками голови Київської міської державної адміністрації та проекти графіків проведення особистих прийомів громадян Київським міським головою.

7.10. Забезпечує розміщення довідкової інформації в приміщенні громадської приймальні виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

7.11. Забезпечує своєчасне доведення до відома керівництва виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)

графіків проведення особистих та виїзних прийомів громадян і прямих (“гарячих”) телефонних ліній.

7.12. Визначає терміни розгляду та вид контролю за зверненнями громадян.

7.13. Передає в електронному та паперовому вигляді письмові звернення громадян, що надійшли на особистому прийомі громадян, на розгляд Київському міському голові (з питань діяльності виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), першому заступникові голови Київської міської державної адміністрації, заступникам голови Київської міської державної адміністрації, керівнику апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), виконавчому органу Київської міської ради (Київській державній адміністрації).

7.14. Узагальнює результати проведення особистих та виїзних прийомів громадян і прямих (“гарячих”) телефонних ліній Київського міського голови (з питань діяльності виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), першого заступника голови Київської міської державної адміністрації та заступників голови Київської міської державної адміністрації.

7.15. Здійснює за дорученням керівництва Управління інші функції відповідно до компетенції Відділу.

8. Відділ забезпечується меблями та оргтехнікою, засобами зв'язку, санітарно-гігієнічними та медичними засобами, канцелярським приладдям та необхідною довідковою, юридичною та нормативно-правовою літературою.

9. Для здійснення функцій, покладених на Відділ, начальник та працівники Відділу наділяються правами, виконують обов'язки і несуть відповідальність згідно із Законом України “Про державну службу” 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

Ознайомлений
Начальник відділу

Сергій АРЦЕВ