

Аналітична довідка
про підсумки проведеної роботи зі зверненнями громадян
в Управлінні туризму та промоцій за період з 01.01.2023 по 31.12.2023

Управління туризму та промоцій виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) (далі – Управління) на виконання Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» надає інформацію щодо проведеної роботи зі зверненнями громадян за період з 01.01.2023 по 31.12.2023 року.

Графік проведення особистого прийому громадян та прямих (гарячих) телефонних ліній з начальником розміщено на офіційному порталі Києва за посиланням:

https://kyivcity.gov.ua/kyiv_ta_miska_vlada/struktura_150/vikonavchiy_organ_kivsk_o_misko_radi_kivska_miska_derzhavna_administratsiya/departamenti_ta_upravlinny_a/upravlinnya_turizmu_ta_promotsiy/

Начальник Управління регулярно проводить наради з питання дотримання вимог чинного законодавства при роботі із зверненнями громадян.

Налагоджено роботу з електронними зверненнями громадян.

Відповідно до вимог Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» від 02 липня 2015 року № 577 - VIII щодо електронного звернення та електронної петиції, на web - сторінці Управління розміщена електронна адреса tourism@kyivcity.gov.ua для надсилання електронних звернень громадян.

В основу організації роботи зі зверненнями громадян в Управлінні покладено завдання, визначені Законом України «Про звернення громадян», Указом Президента України від 07.02.2008 №109, Інструкцією з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, установах та організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348 (зі змінами) (далі – Інструкція), та іншими нормативно - правовими документами.

В Управлінні реєстрація звернень громадян здійснюється в інформаційно-телекомунікаційній системі «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва» (далі – система електронного документообігу АСКОД). Відповідно до системи електронного документообігу АСКОД за період з 01.01.2023 по 31.12.2023 до Управління від виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) надійшло 7 звернень від громадян.

У разі надходження звернень з виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) до Управління на виконання, які повторно не реєструються, Управлінням опрацьовуються та здійснюється контроль за їх розглядом у системі електронного документообігу АСКОД.

У випадку надходжень звернень безпосередньо до Управління, відповідно до Порядку розгляду звернень громадян у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації), затвердженого розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 23.06.2011 № 1044 (в редакції розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 28.10.2013 № 1930, із змінами, внесеними розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 30.10.2015 № 1066 (далі – Порядок), наноситься реєстраційний штрих-код з датою отримання та номером звернення.

Термін розгляду та виконання звернень визначається від дня їх реєстрації у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації) або від дня надходження, якщо звернення надійшло безпосередньо до Управління.

В Управлінні існує система попередніх нагадувань виконавцям по зверненням громадян, яка включає усні та письмові попередження по своєчасному та якісному розгляду звернень. Щотижня проводяться апаратні наради, на яких серед інших поточних питань розглядаються питання щодо звернень громадян. Працівником, відповідальним за роботу зі зверненнями громадян, готується інформація про надходження термінів розгляду звернень громадян, відбуваються щоденні усні нагадування.

Пропозиції, заяви та скарги громадян після їх опрацювання з усіма документами формуються у справи, які зберігаються у особи, відповідальної за роботу зі зверненнями громадян. На титульній сторінці справи вказується повна інформація про заявника, а саме: прізвище, ім'я, по батькові, адреса, соціальний стан, індекс справи, короткий перелік порушених питань, що відповідає вимогам Інструкції.

Наголошено на особливій увазі під час розгляду звернень осіб, які мають статус Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв України, інвалідів війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня». За період з 01.01.2023 по 31.12.2023 до Управління звернень зазначених пільгових категорій не надходило.

Особистий прийом громадян в Управлінні проводиться відповідно до статті 22 Закону України «Про звернення громадян» та графіка проведення особистого прийому громадян, який затверджено начальником Управління Радовою М.С. Здійснюється особистий прийом громадян в приміщенні Управління за адресою: вул. Басейна, 1/2 а , 4 поверх.

За період з 01.01.2023 по 31.12.2023 громадяни з проханням про особистий прийом до керівництва Управління звернулися один раз та дзвінків на пряму («гарячу») телефонну лінію до керівництва Управління не надходило.

Форма журналів особистого прийому громадян та проведення прямих («гарячих») телефонних ліній відповідає вимогам Інструкції з діловодства за зверненнями громадян.

На сайті Київської міської державної адміністрації на офіційній сторінці Управління розміщено графік проведення особистого прийому громадян керівництвом Управління та інша інформація, яка стосується специфіки роботи.

В Управлінні в доступному для відвідувачів місці розташовано стенд, на якому розміщено витяги із Закону України «Про звернення громадян», графік особистого прийому громадян начальником Управління, зразок оформлення звернення та інша інформація відповідно до специфіки роботи Управління, як того вимагає Методика оцінювання рівня організації роботи зі зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затверджена постановою Кабінету Міністрів України від 24.06.2009 № 630.

Всього до Управління з початку року надійшло 7 звернень громадян.

Питання, зазначені у зверненнях громадян стосувалися:

- гроші на ЗСУ, прозорий розгляд бюджету Києва 2024;
- публікація на постійній основі в друкованому органі КМДА а також на офіційному веб-сайті КМДА всіх видів і типів закупівель, в тому числі по всіх районах міста;
- пропозиції щодо покращення та розвитку м. Києва після війни.

На усі звернення вчасно надані ґрунтовні відповіді.

Так, відділом організації туристичної діяльності Управління було опрацьовано звернення гр. Беляєва О.І. щодо пропозицій щодо покращення та розвитку м. Києва після війни. Управління повідомило, що реалізація зазначених пропозицій виходить за межі компетенції Управління. Однак Управління готове долучитися до реалізації зазначених пунктів, особливо у сфері туризму та промоції столиці України, у якості наданих послуг суб'єктами туристичної діяльності. Зазначені у зверненні питання, на жаль, перевищують наявну компетенцію Управління.

Управлінням, в межах компетенції, було опрацьовано звернення гр. Машкова А.В. щодо публікацій на постійній основі в друкованому органі КМДА а також на офіційному веб-сайті КМДА всіх видів і типів закупівель, в тому числі по всіх районах міста.

Повідомили, що закупівлі, які здійснює Управління, публікуються в електронній системі закупівель на веб-порталі Міністерства економіки України (<https://ProZorro.gov.ua>) відповідно до Закону України «Про публічні закупівлі», з урахуванням особливостей здійснення публічних закупівель товарів, робіт і послуг для замовників, передбачених Законом України «Про публічні закупівлі». Ця практика діє протягом періоду воєнного стану в Україні та на наступних 90 днів після його припинення або скасування, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 12 жовтня 2022 року № 1178. Доступ до інформації на зазначеному веб-порталі є безкоштовним та вільним.

Так, відділом промоції Управління було опрацьовано звернення гр. Омельченка А., в межах своєї компетенції, щодо пропозицій рекламування іміджу м. Києва та повідомлено, що при виготовленні сувенірної та рекламної продукції може використовуватися виключно затверджена офіційна оригінальна символіка.

Управління розглянуло електронну петицію № 12684 від Ігнатович Ірини Ігорівни та інших щодо прозорого розгляду бюджету Києва на 2024 рік у межах своєї компетенції. Під час засідання постійної комісії Київської міської ради з питань культури, туризму та суспільних комунікацій, що відбулося 29 листопада 2023 року, були присутні автори петиції. На цьому засіданні було висловлено питання щодо обговорення бюджетування туристичної сфери на 2024 рік на окремому засіданні Комісії з участю громадськості, враховуючи колективне звернення туристичної громадськості від 27 листопада 2023 року. Після визначення дати проведення цього засідання Комісії, Управління готове приєднатися до обговорення цього питання.

Всі запити, що надходили до Управління туризму та промоцій, вчасно розглянуті та заявникам надані ґрунтовні відповіді.

Станом на 31.12.2023 в Управлінні розроблено та затверджено наступні документи:

- план заходів щодо виконання Указу Президента України від 07.02.2008 № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування»;
- посадова інструкція головного спеціаліста відділу організації туристичної діяльності Управління, на якого покладено обов'язки щодо організації роботи зі зверненнями громадян;
- план роботи зі зверненнями громадян в Управлінні;
- графік перевірок роботи зі зверненнями громадян в Управлінні;
- графік звітування структурних підрозділів про роботу зі зверненнями громадян в Управлінні;
- графік проведення особистого прийому громадян та прямих («гарячих») телефонних ліній з начальником Управління.

Наразі Управлінням вживаються всі необхідні заходи для належного та своєчасного розгляду звернень громадян, здійснюється постійний моніторинг за організацією роботи зі зверненнями громадян. З метою недопущення повторних звернень з порушеного питання, проводиться аналіз опрацювання зазначеного питання. Всі звернення розглядаються у встановлені терміни.

Начальник

Марина РАДОВА