

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження виконавчого органу  
Київської міської ради (Київської  
міської державної адміністрації)

27 квітня 2016 року N 294

## ПОЛОЖЕННЯ

### **про управління з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)**

1. Управління з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) (далі - Управління) є структурним підрозділом апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), уповноваженим забезпечувати діяльність 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, керівника апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) з розгляду звернень громадян.

2. У своїй діяльності Управління 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 лютого 2008 року N 109/2008 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування", іншими актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями Київської міської ради, розпорядженнями Київського міського голови і виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), наказами керівника апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), іншими нормативно-правовими актами та цим Положенням.

3. Управління підпорядковується керівнику апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

4. Основними завданнями Управління є:

4.1. 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;

4.2. Опрацювання звернень громадян, що надійшли й адресовані Київському міському голові, виконавчому органу Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації), 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);

4.3. Сприяння громадянам у вирішенні, відповідно до законодавства, питань, з якими вони звернулися 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, керівника апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

5. Управління, відповідно до покладених на нього завдань:

5.1. Забезпечує реалізацію конституційного права громадян на звернення до державних органів, органів місцевого самоврядування та посадових осіб цих органів щодо захисту їх законних прав та інтересів;

5.2. Організовує і проводить прийом громадян та надає у межах компетенції роз'яснення, рекомендації та консультації з порушених ними питань;

5.3. Надає роз'яснення громадянам, які виявили бажання звернутися на особистому прийомі до 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), щодо встановленого порядку і графіків прийому громадян посадовими особами з питань, віднесених до їх компетенції;

5.4. Забезпечує дотримання законів України "Про інформацію" та "Про захист персональних даних" при виконанні покладених на нього завдань;

5.5. Забезпечує, відповідно до встановленого порядку, організацію та проведення особистого прийому громадян у приймальні громадян виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), готує довідкові та аналітичні матеріали до особистого прийому громадян Київським міським головою, аналізує в межах компетенції

розгляд, контроль і вирішення питань, порушених громадянами під час проведення особистого прийому;

5.6. Забезпечує прийом, реєстрацію та попередній розгляд адресованих Київському міському голові, виконавчому органу Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації) письмових звернень громадян, звернень, надісланих з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку, а також поданих громадянами на особистому 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 та Регламенту виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), затверджених в установленому порядку, і передає їх на розгляд Київському міському голові або посадовим особам виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), до компетенції яких відноситься розгляд порушених питань;

5.7. Забезпечує контроль за дотриманням законодавства з питань реалізації конституційного права громадян на звернення в структурних підрозділах виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), районних в місті Києві державних адміністраціях;

5.8. Контролює додержання термінів виконання доручень 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) структурними підрозділами апарату та виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), районними в місті Києві державними адміністраціями та подовження термінів виконання відповідно до Закону України "Про звернення громадян";

5.9. Організовує, в разі потреби, за дорученнями Київського міського голови або керівника апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) перевірки на місцях фактів, викладених у зверненнях громадян;

5.10. Здійснює 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;

5.11. Здійснює систематичний аналіз та узагальнення звернень громадян з метою виявлення причин, що їх зумовлюють, а також найбільш гострих загальноміських проблем, які потребують негайного розв'язання, інформує в установленому порядку керівництво виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) щодо кількості й характеру звернень громадян, стану виконавської дисципліни за результатами їх розгляду;

5.12. В межах компетенції за дорученням Київського міського голови, першого заступника, заступників голови Київської міської державної адміністрації, керівника апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) готує та подає до Верховної Ради України, Адміністрації Президента України, Кабінету Міністрів України, інших органів державної влади, Київської міської ради довідкову та аналітичну інформацію;

5.13. Подає Київському міському голові, першому заступникові голови Київської міської державної адміністрації, заступникам голови Київської міської державної адміністрації, керівникові апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) аналітичну, довідкову та іншу інформацію, пов'язану з розглядом звернень громадян, що надходять й адресовані Київському міському голові, виконавчому органу Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації) та одержаних на особистому прийомі Київського міського голови;

5.14. У разі необхідності готує проекти доручень Київського міського голови (з питань діяльності виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)), додаткові доручення на повторні або неодноразові звернення та проекти доручень Київського міського голови на зняття з контролю звернень громадян;

5.15. Готує та подає в установленому порядку на погодження Київському міському голові проекти графіків проведення особистого прийому Київським міським головою, особистих, виїзних особистих прийомів громадян та прямих ("гарячих") телефонних ліній 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);

5.16. Готує та подає керівництву виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) пропозиції щодо удосконалення порядку розгляду звернень громадян у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації), а також стосовно організації цієї роботи в структурних підрозділах виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та районних в місті Києві державних адміністрацій;

5.17. У разі виявлення порушень законодавства з питань розгляду звернень громадян інформує про це в установленому порядку Київського міського голову, першого заступника голови Київської міської державної адміністрації, заступників голови Київської міської державної адміністрації, керівника апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації);

5.18. Готує проекти відповідей на звернення, що надійшли безпосередньо до Управління відповідно до компетенції;

5.19. Вивчає, узагальнює та поширює досвід роботи, розробляє методичні рекомендації з питань удосконалення організації роботи із зверненнями громадян та підвищення їх ефективності, надає методичну та практичну допомогу структурним підрозділам виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), районним в місті Києві державним адміністраціям;

5.20. Проводить роз'яснювальну роботу щодо практичної реалізації жителями міста Києва конституційного права на письмові або особисті 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, керівника апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації);

5.21. Здійснює реєстрацію та відправлення вихідної кореспонденції за підписом Київського міського голови;

5.22. Надсилає в установленому порядку звернення громадян з питань, вирішення яких відноситься до компетенції інших державних органів та органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій, для розгляду за належністю та письмово повідомляє про це громадян, які подали звернення;

5.23. Забезпечує щомісячне 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;

5.24. Здійснює відповідно до законодавства та доручень керівництва виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) інші функції.

6. Для виконання покладених на нього завдань, Управління має право:

6.1. 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, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ і організацій та їх посадових осіб;

6.2. Передавати в установленому порядку звернення громадян, що надійшли й адресовані Київському міському голові, виконавчому органу Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації), для розгляду в установленому порядку посадовим особам державних органів, органів місцевого самоврядування, керівникам підприємств, установ і організацій відповідно до їх компетенції;

6.3. Вносити на розгляд Київського міського голови, першого заступника голови Київської міської державної адміністрації, заступників голови Київської міської державної адміністрації, керівника апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) пропозиції щодо вдосконалення роботи із зверненнями громадян;

6.4. Вивчати за дорученням Київського міського голови, першого заступника голови Київської міської державної адміністрації, заступників голови Київської міської державної адміністрації, керівника апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) стан роботи із зверненнями громадян в структурних підрозділах виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), районних в місті Києві державних адміністраціях;

6.5. 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;

6.6. 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, та скликати і проводити наради з питань розгляду звернень громадян.

7. Управління очолює начальник, якого призначає на посаду та звільняє з посади Київський міський голова в установленому порядку.

На посаду 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.

(абзац другий пункту 7 у редакції розпорядження

Київської міської державної адміністрації від 27.03.2017 р. N 359)

8. Начальник Управління:

8.1. Здійснює керівництво діяльністю Управління, несе персональну відповідальність за виконання покладених на Управління завдань, визначає функції та ступінь відповідальності своїх заступників, керівників структурних підрозділів Управління. Контролює роботу структурних підрозділів Управління та забезпечує підвищення ділової кваліфікації їх працівників;

8.2. Готує і подає на затвердження в установленому порядку положення про Управління, структуру, внесення змін до них, положення про відділи Управління та посадові інструкції працівників;

8.3. Вносить на розгляд Київського міського голови та керівника апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) проекти розпорядчих документів з питань, що належать до компетенції Управління;

8.4. Забезпечує виконання доручень Київського міського голови та керівника апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), перспективних і поточних планів діяльності Управління;

8.5. Забезпечує планування роботи Управління, вносить пропозиції керівникові апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) до планів роботи апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), в межах компетенції забезпечує організацію та контроль за виконанням заходів, передбачених планами;

8.6. Координує роботу управління з іншими структурними підрозділами апарату та виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), районними в місті Києві державними адміністраціями;

8.7. Подає згідно із законодавством пропозиції щодо заохочення та накладання стягнень;

8.8. Відповідає за складання таблиця обліку робочого часу працівників Управління;

8.9. Бере участь у нарадах, що проводяться Київським міським головою, першим заступником голови Київської міської державної адміністрації, заступниками голови Київської міської державної адміністрації, керівником апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), головами районних в місті Києві державних адміністрацій з питань, що належать до компетенції Управління;

8.10. В межах компетенції за дорученнями Київського міського голови, першого заступника голови Київської міської державної адміністрації, заступників голови Київської міської державної адміністрації, керівника апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) здійснює інші функції.

9. Начальник Управління має заступників, яких призначає на посаду та звільняє з посади Київський міський голова в установленому порядку.

У разі відсутності начальника управління його обов'язки виконує заступник начальника управління з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

10. Працівники Управління призначаються на посади та звільняються з посад Київським міським головою в установленому порядку.

11. Управління, з метою всебічного і комплексного опрацювання питань, пов'язаних з розглядом звернень громадян, співпрацює зі структурними підрозділами виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та апарату, районними в місті Києві державними адміністраціями, територіальними підрозділами центральних органів державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями.

12. Структура Управління та положення про Управління затверджується в установленому порядку розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

13. Для здійснення функцій, покладених на Управління, начальник та працівники Управління наділяються правами, виконують обов'язки і несуть відповідальність відповідно до законів України "Про державну службу", "Про запобігання корупції", "Про звернення громадян", "Про захист персональних даних", інших нормативно-правових актів, що регулюють порядок і умови проходження державної служби, а також Правил внутрішнього трудового розпорядку у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації) і цього Положення.

14. Покладення на Управління обов'язків, не передбачених цим Положенням, і таких, що не стосуються питань розгляду звернень громадян, не допускається.

**Керівник апарату**

**В. Бондаренко**