



АПАРАТ  
ВИКОНАВЧОГО ОРГАНУ КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ  
(КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ)

НАКАЗ

23.01.2020

№ 3

Про затвердження Положення про управління з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)

Відповідно до законів України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про місцеві державні адміністрації», «Про столицю України – місто-герой Київ», «Про державну службу», «Про звернення громадян», Указу 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», розпоряджень виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 07 вересня 2011 року N 1627 «Про затвердження Положення про апарат виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)» та від 16 серпня 2018 року N 1485 «Про затвердження структури апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)» **наказую:**

Затвердити Положення про управління з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), що додається.

Керівник апарату



Дмитро ЗАГУМЕННИЙ

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказ керівника апарату  
виконавчого органу Київської  
міської ради (Київської міської  
державної адміністрації)  
від 23 січня 2020 року № 3

## 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 самостійним структурним підрозділом апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), створеним з метою забезпечення діяльності 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, 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. Управління підпорядковується керівникові 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 апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та посадових осіб цих органів щодо захисту їх законних прав та інтересів.

4.2. Опрацювання звернень громадян, що надійшли 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).

4.3. 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), виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

#### 5. Управління у встановленому порядку:

5.1. Забезпечує реалізацію конституційного права громадян на звернення до апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) 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, 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) 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 у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній 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 (з питань діяльності виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) 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 (з питань діяльності 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 (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) готує та подає до Верховної Ради України, Офісу Президента України, Кабінету Міністрів України, інших органів державної влади, Київської міської ради довідкову та аналітичну

інформацію.

5.13. Подає 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, 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, апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), 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 апараті виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), 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 (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).

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 членами територіальної громади міста Києва конституційного права на письмові або особисті звернення 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, керівника апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

5.21. В межах компетенції 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.

6. Управління має право:

6.1. Отримувати в установленому порядку від інших структурних підрозділів апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), районних в місті Києві державних адміністрацій, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій незалежно від форми власності та їх посадових осіб інформацію, документи і матеріали, необхідні для виконання покладених на нього завдань.

6.2. Залучати до виконання окремих робіт, участі у вивченні окремих питань спеціалістів, фахівців інших структурних підрозділів апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), районних в місті Києві державних адміністрацій, підприємств, установ та організацій, що належать до комунальної власності територіальної громади міста Києва (за погодженням з їх керівниками), представників громадських об'єднань (за згодою).

6.3. Вносити в установленому порядку в межах компетенції пропозиції щодо удосконалення роботи апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

6.4. Брати участь у нарадах, що проводяться у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації), районних в місті Києві державних адміністраціях та скликати наради з питань, віднесених до його компетенції.

6.5. Скликати в установленому порядку наради, проводити семінари та конференції з питань, що належать до його компетенції.

7. Управління в установленому законодавством порядку та у межах повноважень взаємодіє з іншими структурними підрозділами апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), структурними підрозділами виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), районними в місті Києві державними адміністраціями, територіальними органами міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями та громадянами.

8. Управління 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 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.

9. Начальник Управління:

9.1. Здійснює керівництво Управлінням, несе персональну відповідальність за організацію та результати його діяльності, сприяє створенню належних умов праці в Управлінні.

9.2. Вживає заходів до удосконалення організації та підвищення ефективності роботи Управління.

9.3. Планує роботу Управління.

9.4. Готує та подає на затвердження в установленому порядку положення та структуру Управління, положення про відділи Управління, посадові інструкції працівників та зміни до них.

9.5. Розподіляє обов'язки між своїми заступниками, працівниками Управління.

9.6. Забезпечує дотримання працівниками Управління виконавської та

службової дисципліни.

9.7. Забезпечує дотримання працівниками Управління законодавства про державну службу, службу в органах місцевого самоврядування, законодавства у сфері запобігання і протидії корупції та правил етичної поведінки.

9.8. Вносить в установленому порядку пропозиції щодо заохочення та притягнення до дисциплінарної відповідальності працівників Управління.

9.9. Відповідальний за складання табеля обліку робочого часу працівників Управління.

9.10. Організовує роботу з підвищення рівня професійної компетентності працівників Управління.

9.11. Виконує інші обов'язки, покладені на нього керівником апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), передбачені законодавством.

10. Начальник Управління має заступників, яких 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.

У разі тимчасової відсутності начальника Управління (відрадження, відпустки, хвороба та інше) його обов'язки виконує у встановленому порядку один із заступників начальника Управління.

11. Працівників Управління 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.

12. Для здійснення функцій, покладених на Управління, начальник Управління, його заступники та працівники наділяються правами, виконують обов'язки і несуть відповідальність відповідно до законодавства про державну службу, Правил внутрішнього службового розпорядку апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та цього Положення.

13. Положення про Управління, його структура та зміни до них затверджуються наказом керівника апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

14. Покладання на Управління та його працівників обов'язків, не передбачених цим Положенням, не допускається.

15. Витрати на утримання Управління здійснюються за рахунок видатків бюджету, передбачених на утримання апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

Заступник керівника апарату



Євген СИТНІЧЕНКО