



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

УПРАВЛІННЯ З ПИТАНЬ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

вул.Хрещатик, 36, м.Київ, 01044, тел/ 202-75-33, код ЄДРПОУ 3785336, e-mail: zvernen@kmda.gov.ua

07.08.2018 № 09/022-369

Департамент фінансів виконавчого
органу Київської міської ради
(Київської міської державної
адміністрації)

В управлінні з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) розглянуто доручення виконувача обов'язків керівника апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) Верес Л.І. від 07.08.2018 № 29382 (009) щодо розміщення у приміщенні Київської міської державної адміністрації терміналу по прийому звернень громадян.

За результатами розгляду інформуємо у межах компетенції.

У виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації) робота зі зверненнями громадян проводиться відповідно до Конституції України, законів України “Про звернення громадян”, “Про столицю України – місто-герой Київ”, “Про місцеві державні адміністрації”, “Про місцеве самоврядування в Україні”, “Про захист персональних даних”, інших законів України, Указу 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”, інших указів і розпоряджень Президента України, постанов і розпоряджень Кабінету Міністрів України, рішень Київської міської ради та розпоряджень виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), 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 (із змінами, внесеними розпорядженнями виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 28.10.2013 № 1930 та від 30.10.2015 № 1066), Порядку організації та проведення особистого прийому громадян у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній

адміністрації), затвердженого розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 10.11.2014 № 1300 та зареєстрованого в Головному управлінні юстиції у місті Києві від 01.12.2014 за № 45/1098, Положення про управління з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), затвердженого розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 27.04.2016 № 294 (у редакції розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 27.03.2017 № 359) та інших нормативно-правових документів.

Відповідно Положення про управління з питань звернень громадян, затвердженого розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 27.04.2016 № 294, управління з питань звернень громадян забезпечує прийом, реєстрацію та попередній розгляд письмових звернень громадян, що надійшли й адресовані Київському міському голові, виконавчому органу Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації), 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, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348, Інструкції з діловодства в структурних підрозділах виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), районних в місті Києві державних адміністраціях, затвердженої розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 27 лютого 2012 року № 320, та Регламенту виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), затвердженого розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 08.10.2010 № 1810, 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.

Також, крім іншого, управління з питань звернень громадян:

- 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 матеріали до особистого прийому громадян Київським міським головою, аналізує в межах компетенції розгляд і вирішення питань, порушених громадянами під час проведення особистого прийому;

- контролює дотримання 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 виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та районними в місті Києві державними адміністраціями та подовження їх термінів відповідно до Закону України “Про звернення громадян”;

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

- 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;

- в межах компетенції за дорученням Київського міського голови, першого заступника 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, Київської міської ради, інших органів державної влади довідкову та аналітичну інформацію; 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;

- 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 та заступниками голови Київської міської державної адміністрації;

- 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.

У Київській міській державній адміністрації не зареєстровано жодного випадку порушення терміну розгляду звернень громадян, оскільки управління з питань звернень громадян здійснює контроль за розглядом звернення від його реєстрації до надання заявнику остаточної відповіді на його звернення у термін, визначений чинним законодавством.

Відповідно до статті 2 Інструкції з діловодства за зверненнями громадян реєстраційний індекс складається з початкової літери прізвища заявника та порядкового номера пропозиції, заяви, скарги, що надійшла, наприклад, Д-401.

Реєстраційний індекс може бути доповнений іншими позначеннями, що забезпечують систематизацію, пошук, аналіз і зберігання пропозицій, заяв і скарг.

На вимогу громадянина, який подав звернення до організації, на першому аркуші копії звернення проставляється штамп із зазначенням найменування організації, дати надходження та вхідного номера звернення. Така копія повертається громадянину.

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 28.10.013 № 1930 (далі – Порядок), діловодство за зверненнями громадян здійснюється виключно в інформаційно-телекомунікаційній системі «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва» (далі – ІТС ЄІПК).

Звернення громадян реєструються в модулі «Звернення громадян» ІТС ЄІПК шляхом внесення до реєстраційно-контрольної картки таких елементів: дата надходження звернення; прізвище, ім'я, по батькові, категорія (соціальний стан) заявника; звідки одержано звернення, дата, індекс, контроль; порушені питання – короткий зміст, індекси; виконавець, термін виконання; прізвище, ім'я, по батькові працівника управління з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), який вводить дані, наносить штрих-код, інші позначення з урахуванням потреб систематизації, статистики, аналізу, пошуку звернень.

Таким чином, дійсно, реєстрація звернень громадян в модулі «Звернення громадян» ІТС ЄІПК займає певний час.

Однак, управління з питань звернень громадян не має наміру зареєструвати якомога більшу кількість звернень громадян. Мета управління – виконувати покладені на нього завдання чітко, якісно, в строк.

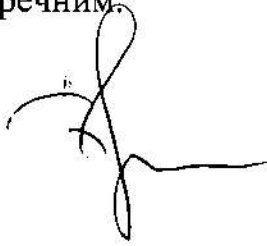
Реєстрація звернень громадян, контроль за їх розглядом, облік особистого прийому громадян, підготовка аналітичних матеріалів, формування та зберігання справ за зверненнями громадян ведеться окремо від інших видів діловодства. За цим слідкують всі працівники управління з питань звернень громадян. У разі надходження до управління звернень від юридичних осіб, запитів на публічну інформацію, звернень громадян, адресованих Київській міській раді, працівники тут же перенаправляють їх дійсному адресату. Реєстрація цих звернень відбувається у тому підрозділі, де вони мають бути зареєстровані відповідно до законодавства.

При встановленні у приміщенні Київської міської державної адміністрації терміналу реєстрацію у ньому будуть здійснювати не тільки фізичні, а й юридичні особи, громадяни, що звертаються із запитами на публічну інформацію та до Київської міської ради, громадяни з електронними петиціями, які також реєструються у Київській міській раді, тощо. Оскільки такі документи вже матимуть реєстраційний номер як звернення громадян, їх реєстрація у система електронного документообігу АСКОД буде порушенням Інструкції з діловодства за зверненнями громадян.

Управління з питань звернень громадян не матиме можливості попереднього опрацювання звернень, зареєстрованих у запропонованому терміналі. Також незрозуміло, яким чином буде надаватись відповідь на такі звернення.

Враховуючи зазначене вище, вважаємо розміщення терміналу по прийому звернень громадян у громадській приймальні Київської міської державної адміністрації недоречним.

Начальник управління

A handwritten signature in black ink, consisting of a large loop at the top and a horizontal line extending to the right.

Оксана БРИЧКО