



КОПІЯ

ГОЛОСІВСЬКА РАЙОННА В МІСТІ КИЄВІ  
ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

10 лютого 2016 року

№ 56

Про внесення змін до Порядку розгляду звернень громадян у Голоосівській районній в місті Києві державній адміністрації затвердженого розпорядженням Голоосівської районної в місті Києві державної адміністрації від 14 травня 2012 року № 321

Зареєстровано в Відділі державної адміністрації та контролю апарату Голоосівської районної в місті Києві державної адміністрації за № 19 від 19 лютого 2016 р.  
Керівник реєструючого органу \_\_\_\_\_ (підпис)

Відповідно до законів України „Про звернення громадян”, „Про електронні документи та електронний документообіг”, „Про захист персональних даних”, рішення Київської міської ради від 25 грудня 2012 року № 689/8973 „Про затвердження Положення про інформаційно-телекомунікаційну систему „Єдиний інформаційний простір територіальної промади міста Києва”, Порядку роботи з документами в інформаційно-телекомунікаційній системі „Єдиний інформаційний простір територіальної промади міста Києва” у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації), районних в місті Києві державних адміністрацій” затвердженого розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 28 грудня 2012 року № 2368, з метою впровадження розгляду письмових звернень громадян надісланих з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронних звернень) в Голоосівській районній в місті Києві державній адміністрації):

1. Унести зміни до Порядку розгляду звернень громадян в Голоосівській районній в місті Києві державній адміністрації, затвердженого розпорядженням Голоосівської районної в місті Києві державної адміністрації від 14 травня 2012 року № 321 та зареєстрованого в Голоосівському районному управлінні юстиції м. Києва за № 70/224 від 19 лютого 2012 року, виклавши його у новій редакції, що додається.

2

2. Розпорядження Голоосівської районної в місті Києві державної адміністрації від 30 грудня 2013 року № 795 „Про внесення змін до розпорядження Голоосівської районної в місті Києві державної адміністрації від 14 травня 2012 року № 321 „Про порядок розгляду звернень громадян у Голоосівській районній в місті Києві державній адміністрації”, зареєстроване в Голоосівському районному управлінні юстиції м. Києві від 24 лютого 2014 року за № 1/304, вважати таким, що втратило чинність.

3. Відповісти з питань внутрішньої політики та зв'язків з громадськістю (Хайлова О.В.) забезпечити висвітлення на Веб-сайті Голоосівської районної в місті Києві державної адміністрації зміст цього розпорядження.

4. Це розпорядження набирає чинності з дня його оприлюднення.

5. Копію розпорядження цього розпорядження залишаю за собою.



Т. в. о. Голови

А. Мельничук

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Розпорядження Голоосіївської  
районної в місті Києві державної  
адміністрації

Відділ травня 2012 року № 321

ОРГАНІЗАЦІЯ РЕГІОНАЛЬНОГО РОЗПОРЯДЖЕННЯ  
ДІЛОВОЮ ПОСАДОВОЮ РАЙОННОЇ В МІСТІ КИЄВІ  
ТА КОН'ЄКТИВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ  
АПРАК 10 лютого 2016 року № 56

Зареєстровано в *Київській області*  
*Київській районній адміністрації*  
за № *321* з *10.05.12* р.  
Керівник реєструючого  
органу \_\_\_\_\_  
(підпис)

**Порядок розгляду звернень громадян  
у Голоосіївській районній в місті Києві державній адміністрації**

**1. Загальні положення**

1.1. Порядок розгляду звернень громадян у Голоосіївській районній в місті Києві державній адміністрації встановлює єдиний для всіх структурних підрозділів Голоосіївської районної в місті Києві державної адміністрації порядок прийому, реєстрації, розгляду, узгодження та аналізу звернень громадян, а також визначає порядок контролю за їх виконанням в інформаційно-телекомунікаційній системі «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва» (далі – ІТС ЕПІК).

Додержання вимог цього Порядку є обов'язковим для всіх працівників Голоосіївської районної в місті Києві державної адміністрації. Відповідальність за додержанням вимог цього Порядку покладатися на керівників структурних підрозділів Голоосіївської районної в місті Києві державної адміністрації.

1.2. Розгляд звернень громадян у Голоосіївській районній в місті Києві державній адміністрації здійснюється відповідно до Конституції України, законів України, «Про звернення громадян», «Про захист персональних даних», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в

органів державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаних громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженій постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 (із змінами та доповненнями), Методики оцінювання ринка організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затвердженій постановою Кабінету Міністрів України від 24 червня 2009 року № 630, Порядку роботи з документами в інформаційно-телекомунікаційній системі «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва» у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації), районних в місті Києві державних адміністрацій, затвердженого розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 28 грудня 2012 року № 2368, інших нормативно-правових актів з питань роботи із зверненнями громадян та цього Порядку.

1.3. Діловодство за зверненнями громадян у Голоосіївській районній в місті Києві державній адміністрації ведеться окремо від загального діловодства і покладається на відділ роботи із зверненнями громадян. У структурних підрозділах Голоосіївської районної в місті Києві державної адміністрації діловодство за зверненнями громадян покладається на спеціально визначених для цього посадових осіб.

1.4. До звернень громадян відносять викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги (далі – звернення). Пропозиція (зауваження) – звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також висловлюється думка щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, високонання прававої основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства.

Заява – звернення громадян із проханням про отримання реалізації закріплених Конституцією України та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи неоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності.

Клопотання – письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

Скарга – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушення діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.

Звернення може бути подано як окремою особою (індивідуально), так і групою осіб (колективно).

Звернення може бути усним чи письмовим.

Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контактні центри, телефонні, гарячі лінії, та записується (реєструється посадовою особою)

Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до відповідного органу, установи особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до чинного законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронних звернень).

У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. У електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші заводи зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

Письмові звернення, в яких порушені питання, що не входять до повноважень Голоосізької районної в місті Києві державної адміністрації пересилаються для розгляду за належністю відповідному органу чи посадові особи, в компетенцію якого входить вирішення питання в термін не більше п'яти робочих днів з дня надходження до Голоосізької районної в місті Києві державної адміністрації, про що повідомляється громадянину, який подав звернення.

1.5. У процесі автоматизованої реєстрації формується база реєстраційних даних „Звернення громадян„.

Якщо у зверненнях громадян, що реєструються, містяться персональні дані, з них формується база персональних даних.

Опрацювання звернень громадян, що містять персональні дані, здійснюється відповідно до Порядку захисту та обробки персональних даних у базях персональних даних в структурних підрозділах виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), районних в місті Києві державних адміністрацій, затвердженого розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 18 січня 2013 року № 55.

## II. Розгляд звернень громадян

2.1. Відділ роботи із зверненнями громадян забезпечує прийом, попередній розгляд, реєстрацію (в інформаційно-телекомунікаційній системі „Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва“) та

сканування письмових звернень громадян, що надійшли поштою на адресу Голоосізької районної в місті Києві державної адміністрації, а також поданих громадянами на особистому прийомі, і передає їх на розгляд голові Голоосізької районної в місті Києві державної адміністрації або заступникам голови Голоосізької районної в місті Києві державної адміністрації, в компетенцію яких входять розгляд порушених питань.

Під час реєстрації до реєстраційно-контрольної картки вводяться такі елементи: дата надходження звернення; прізвище, ім'я, по батькові, категорія (соціальний стан) заявника; звідки одержано звернення; дата, індекс документа, контроль; порушені питання – короткий зміст, індекси; виконавець, термін виконання; прізвище, ім'я, по батькові працівника відділу роботи із зверненнями громадян, який вводить дані, наносить штрих-код, інші позначення з урахуванням потреб систематизації, статистики, аналізу, пошуку звернень.

Реєстраційний індекс звернення громадян та дата його надходження зазначаються у реєстраційному штампі, який ставиться на нижньому полі першого аркуша звернення праворуч або на іншому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивки звернення до справи.

На першу сторінку кожного звернення також наноситься штрих-код, на якому зазначається назва установи, дата реєстрації документа та реєстраційний індекс звернення.

На вимогу громадянина, який подав звернення до Голоосізької районної в місті Києві державної адміністрації, на першому аркуші копії звернення проставляється штамп із зазначенням найменування установи, дати надходження та вхідного номера звернення. Така копія повертається громадянину із зазначенням слова „копія“.

Після введення даних до реєстраційно-контрольної картки та нанесення штампа і штрих-коду паперовий оригінал звернення сканується, а його електронна копія приєднується до реєстраційно-контрольної картки.

Сканування не підлягають звернення та додані до них документи, які надійшли у форматі більшому ніж А-4; прошивті, зброшуровані документи; друковані видання (книги, журнали, бюлетні, вітальні листівки тощо); звернення на папері довільного розміру та щільності; інші документи, які технологічно не можуть бути скановані, тощо. У разі надходження таких звернень та документів відділ роботи із зверненнями громадян забезпечує передачу їх паперових копій співвиконавцям, яким доручено виконання звернення.

Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

2.2. Звернення, адресовані голові Голоосізької районної в місті Києві державної адміністрації, першому заступнику голови Голоосізької районної в місті Києві державної адміністрації, заступнику голови Голоосізької районної в місті Києві державної адміністрації, які надійшли безпосередньо до управління чи відділів Голоосізької районної в місті Києві державної адміністрації,

обов'язково передаються до відділу роботи із зверненнями громадян для реєстрації в ІТС ЄППК.

2.3. Паперовий оригінал звернення і його електронна копія передається голові Голоосіївської районної в місті Києві державної адміністрації або першому заступнику, заступника голови Голоосіївської районної в місті Києві державної адміністрації відповідно до розподілу обов'язків.

Одночасно скановане звернення отримують – відповідальна особа відділу організаційно-аналітичного забезпечення роботи голови Голоосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, відповідний помічник голови, керівника апарату Голоосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, відповідний помічник заступника голови Голоосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, на яких відповідно до розподілу функціональних обов'язків покладено роботу із зверненнями громадян, для створення проєктив резолюцій керівництва.

Проєкти доручень голови Голоосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, першого заступника голови Голоосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, заступника голови Голоосіївської районної в місті Києві державної адміністрації на звернення у паперовому вигляді, які готують працівники відділу роботи із зверненнями громадян, разом з оригіналами звернень передаються для погодження та підпису начальнику відділу організаційно-аналітичного забезпечення роботи голови Голоосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, відповідним помічникам першого заступника голови Голоосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, заступника голови Голоосіївської районної в місті Києві державної адміністрації.

Після підпису проєкту доручення голови Голоосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, першого заступника голови Голоосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, заступника голови Голоосіївської районної в місті Києві державної адміністрації на звернення відділ роботи із зверненнями громадян надсилає електронну копію звернення через ІТС ЄППК усім виконавцям. Головному або відповідальному виконавцю передаються паперовий оригінал звернення разом із дорученням для виконання та формування справи. Іншим виконавцям разом з електронною копією звернення також надсилається його паперова копія до введення в дію в ІТС ЄППК електронного цифрового підпису. Передача звернень у паперовому вигляді відповідальним працівникам фіксується в журналі із зазначенням дати передачі та прізвища особи, що їх отримувє. Журнали передачі звернень виконавцям зберігаються у відділі роботи із зверненнями громадян.

2.4. Модуль „Звернення громадян” в ІТС ЄППК доступний для внесення реєстраційних даних тільки працівникам відділу роботи із зверненнями громадян.



2.5. Забороняється направляти скарги громадян для розгляду посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються.

2.6. Скарга на дії чи рішення Голоосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, посадових осіб адміністрації розглядається у порядку, встановленому законодавством України.

2.7. Відповідь за результатами розгляду звернення в обов'язковому порядку готується за підписом голови Голоосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, першого заступника, заступника голови, керівника апарату Голоосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, згідно з розподілом обов'язків. На липровому боці в нижньому лівому кутку останнього аркуша листа зазначається прізвище, ім'я, по-батькові виконавця та номер його службового телефону.

У випадку інформування органів влади вищого рівня, у відповіді у спеціально відведеному місці на бланку слід посилається на реєстраційний індекс і даю документ, на який надається відповідь.

У разі надіслання документа одночасно кільком адресатам посадова особа підписує всі примірники.

Якщо звернення громадян розглядаються кількома виконавцями, інформація надається особі, зазначеній першою або визначеній відповідальною за виконання доручення, не пізніше 2 робочих днів до закінчення строку.

Відповідальність за виконання звернень громадян, рівень підготовки та належне оформлення письмової відповіді несуть особи, зазначені у резолюції керівника першими або визначені відповідальними, або кожен із виконавців у своїй частині.

Відповідальність за зміст письмової відповіді несуть виконавці, зазначені в резолюції, кожен в своїй частині.

Якщо у дорученні голови Голоосіївської районної в місті Києві державної адміністрації на звернення визначено декілька виконавців і не зазначено серед них відповідального, узагальнену відповідь надає виконавець, який зазначений у дорученні першим.

У разі підготовки проєкту відповіді на звернення за підписом голови Київської міської державної адміністрації виконавці особисто на паперових носіях передають проєкт відповіді до відділу редагування документів та випуску розпоряджень управління документального забезпечення апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) для редагування та погодження.

2.8. Письмову відповідь на звернення виконавець сканує та приєднує до реєстраційно-контрольної картки зареєстрованого звернення з обов'язковою відміткою в ІТС ЄППК про зв'язок вихідного документа з вхідним.



2.9. За результатами розгляду звернення заявнику надається письмова відповідь або на його вимогу також сканована копія електронного поштою.

2.10. При розгляді повторних звернень від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо це питання вирішено по суті, застосовується стаття 8 Закону України „Про звернення громадян”.

### III. Терміни розгляду звернень громадян

3.1. Звернення громадян розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення – негайно, але не пізніше п'ятинадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, встановлюється необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

На об'єднаному письмову вимогу заявника термін розгляду звернення може бути скорочено.

Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядають у пріоритетному порядку.

3.2. Документи без зазначення строку виконання повинні бути виконані не пізніше як за 30 календарних днів, а документи з позначкою „негайно” протягом 3 робочих днів, „терміново” – протягом 7 робочих днів від дня надходження.

При необхідності продовжити термін виконання звернення чи доручення, даного на звернення, відповідальний за виконання повинен звернутись з відповідного пропозицією до посадової особи, яка встановила строк виконання, та письмово повідомити відділ роботи із зверненнями громадян про згоду посадової особи на продовження терміну виконання. Клопотання про продовження строку розгляду звернення оформлюються не пізніше, ніж за 5 днів до закінчення контрольного терміну.

3.3. Термін розгляду звернення обчислюється з наступного дня після реєстрації звернення у відділі роботи із зверненнями громадян.

Якщо останній день строку припадає на неробочий день, то за останній день строку вважається перший робочий день.

IV. Особистий прийом громадян головою Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, першим заступником голови Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, першим заступником голови Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації.

4.1. Порядок організації та проведення особистого прийому громадян головою Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, першим заступником голови, заступниками голови Голосіївської районної в місті Києві



державної адміністрації, затверджено розпорядженням Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації від 20 червня 2011 року № 454 та зареєстровано Голосіївським районним управлінням юстиції міста Києва 15 липня 2011 року за № 18/142.

V. Організація та проведення прямих („гарячих”) телефонних ліній громадян головою Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, першим заступником, заступником голови Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації.

5.1. Проведення прямих („гарячих”) телефонних ліній головою Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, першим заступником, заступником голови Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, здійснюється згідно з графіком, який розробляється відділом роботи із зверненнями громадян, погоджується із головою, першим заступником, заступником голови Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації та затверджуються головою Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, оприлюднюються через засоби масової інформації і на веб-сторінці Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації у складі офіційного інтернет-порталу Київської міської державної адміністрації.

5.2. Організація проведення прямих („гарячих”) телефонних ліній головою Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації здійснюється відділом організаційно-аналітичного забезпечення роботи голови Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації.

Організація проведення прямих („гарячих”) телефонних ліній першим заступником, заступником голови Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації здійснюється відповідними помічниками.

У проведенні прямих („гарячих”) телефонних ліній можуть брати участь керівники підпорядкованих управління та інших структурних підрозділів.

5.3. Дані про звернення громадян, що надійшли під час проведення прямих („гарячих”) телефонних ліній, реєструються у журналі, який ведеться відповідними помічниками першого заступника голови, заступника голови Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації та відділом організаційно-аналітичного забезпечення роботи голови Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації. У разі потреби готуються відповідні доручення та за результатами опрацювання надається письмова відповідь заявнику.

За результатами проведення прямих („гарячих”) телефонних ліній головою Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, першим заступником, заступником голови Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації інформація подається до відділу роботи із зверненнями громадян до 02 числа кожного місяця, наступного за звітним.



VI. Узагальнення, аналіз письмових і усних звернень громадян та забезпечення контролю за їх розглядом

6.1. Відділ роботи із зверненнями громадян готує голову Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, керівника апарату Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації аналітичну довідкову та іншу інформацію, пов'язану з розглядом звернень громадян, що надходять на адресу Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації та одержаних на особистому прийомі.

За дорученням голови Київської міської державної адміністрації, заступника голови Київської міської державної адміністрації – керівника апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) відділ роботи із зверненнями громадян готує та надає до органів влади вищого рівня довідкову та аналітичну інформацію в частині, що стосується звернень громадян.

Щомісячно:

звіт про особисті, виїзні прийоми громадян та проведення прямих („Гарячих“) телефонних ліній головою Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації;

протоколи засідань постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян;

інформацію про проведення виїзного дня контролю;

довідку за результатами перевірки структурних підрозділів щодо організації роботи із зверненнями громадян.

Щоквартально:

інформацію про стан роботи із зверненнями громадян, що надійшли до Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації та про порушені у зверненнях питання на виконання пункту 3 постанови Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858 „Про затвердження Класифікатора звернень громадян“;

до 05 числа місяця, наступного за звітним кварталом, аналітичну та статистичну інформацію про підсумки роботи із зверненнями громадян за звітний період.

6.2. Контроль за своєчасним та якісним розглядом звернень громадян в Голосіївській районній в місті Києві державній адміністрації здійснює відділ роботи із зверненнями громадян.

6.3. Щочетверта керівником апарату проводяться наради із керівниками структурних підрозділів, які допустили порушення термінів розгляду звернень. За результатами проведення для контролю готуються доповідні на ім'я голови,



першого заступника голови, заступника голови для вжиття заходів по усуненню причин порушень термінів розгляду звернень громадян.

6.4. Звернення, на які надано попередні відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття рішення і вжиття заходів щодо вирішення пропозицій, заяви, скарги. Рішення про зняття з контролю пропозицій, заяв і скарг приймають посадові особи, які прийняли рішення про взяття їх на контроль.

Звернення громадянина вважається виконаним лише тоді, коли поставлені в ньому питання вирішені або кореспонденту надано відповідь по суті.

6.5. Після зняття звернення з контролю у відділі роботи із зверненнями громадян зберігаються справи (за номенклатурою), кожна з яких складається зі звернення громадянина, копії (копії) відповідей, доручення, а також висновків, доповідних записок та інших документів, які підтверджують виконання в повному обсязі завдань про розгляд звернень громадян, відповідно до доручення.

6.6. Рівень організації роботи із зверненнями громадян у Голосіївській районній в місті Києві державній адміністрації, її структурних підрозділах, оцінюється за показниками, що зазначені у додатку до Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затвердженій постановою Кабінету Міністрів України від 24 червня 2009 року № 630.

Крім того, враховується стан виконавської дисципліни із розгляду звернень громадян та врахування рекомендацій про усунення недоліків, виявлених в організації роботи із зверненнями громадян, наданих працівниками відділу роботи із зверненнями громадян за результатами перевірок.

VII. Відповідальність посадових осіб за порушення законодавства про звернення громадян

7.1. Відповідальні посадові особи, винні у порушенні вимог законодавства про звернення громадян, несуть пивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законодавством України.

Керівник апарату адміністрації

О. Капренко

