



ВИКОНАВЧИЙ ОРГАН КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ  
(КИЇВСЬКА МІСЬКА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ)  
ДЕПАРТАМЕНТ СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ

03165, Київ-165, пр. Комарова, 7

НАКАЗ

16. 11. 2017

м. Київ

№ 346

Про затвердження Порядку організації та проведення особистого прийому громадян у Департаменті соціальної політики виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)

Зареєстровано в Головному територіальному управлінні юстиції у місті Києві

" 01 " листопада 20 17 р.

за № 243/1835

Керівник реєструючого органу \_\_\_\_\_

(підпис)

Відповідно до статті 22 Закону України «Про звернення громадян», 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», підпункту 10.12 пункту 10 Положення про Департамент соціальної політики виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), затвердженого розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 12 лютого 2013 року № 175 (у редакції розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 10 серпня 2015 року № 778), з метою забезпечення реалізації права громадян на звернення

НАКАЗУЮ:

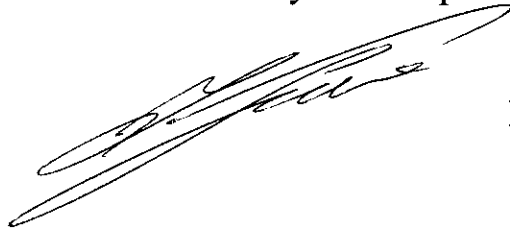
1. Затвердити Порядок організації та проведення особистого прийому громадян у Департаменті соціальної політики виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), що додається.

2. Начальнику відділу правового забезпечення (Шутій В.М.) забезпечити подання цього наказу на державну реєстрацію до Головного територіального управління юстиції у місті Києві.

3. Контроль за виконанням цього наказу покласти на першого заступника Директора Департаменту Устименко С.М.

4. Цей наказ набуває чинності з моменту його оприлюднення.

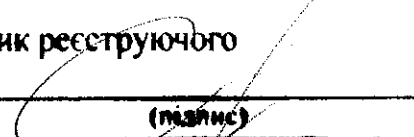
Директор Департаменту

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ю. Крикунов', written over a horizontal line.

Ю. Крикунов

ЗАТВЕРДЖЕНО  
наказ директора Департаменту  
соціальної політики виконавчого  
органу Київської міської ради  
(Київської міської державної  
адміністрації)

від 16.11.2017 № 346

Зареєстровано в Головному територіальному управлінні юстиції у місті Києві	
“ 01 ”	листопада 2017 р. за № 243/1835
Керівник реєструючого органу	 (підпис)

Порядок  
організації та проведення особистого прийому громадян  
у Департаменті соціальної політики виконавчого органу Київської міської ради  
(Київської міської державної адміністрації)

1. Цей Порядок визначає основні вимоги до організації та проведення особистого прийому громадян у Департаменті соціальної політики виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) (далі - Департамент) з питань, що належать до його компетенції.

2. Посадові особи Департаменту, які здійснюють особистий прийом, у своїй діяльності керуються Конституцією України, Законами України «Про звернення громадян», «Про державну службу», Указом Президента України від 7 лютого 2008 року №109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», Інструкцією 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, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348, Положенням про Департамент соціальної політики виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), затвердженим розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 12 лютого

2013 року № 175 (у редакції розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 10 серпня 2015 року № 778).

3. Особистий прийом громадян проводиться з метою реалізації громадянами конституційного права на звернення та оперативного вирішення актуальних питань на основі якісного і своєчасного розгляду пропозицій, заяв і скарг громадян.

4. Особистий прийом громадян директором, першим заступником та заступниками директора Департаменту проводиться за попереднім записом у дні та години визначені графіком особистого прийому громадян.

Графік особистого прийому громадян керівництвом Департаменту формується за поданням першого заступника директора Департаменту та затверджується наказом Департаменту.

У разі відсутності першого заступника або заступника директора Департаменту, прийом громадян проводить один із заступників директора Департаменту відповідно до розподілу обов'язків.

5. Інформація про порядок і графік прийому громадян розміщується на офіційному веб-сайті Департаменту та на спеціальних стендах у доступних місцях та/або у громадській приймальні Департаменту.

6. Прийом інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», осіб, нагороджених орденом Героїв Небесної Сотні, проводиться першочергово.

7. Попередній запис громадян на особистий прийом до керівництва Департаменту здійснює структурний підрозділ Департаменту, на який покладено функції з організації прийому та звернень громадян (далі - Відділ), не пізніше ніж за три робочі дні до дати проведення особистого прийому: з понеділка по четвер - з 09.30 до 13.00 та з 14.00 до 17.00; у п'ятницю - з 09.30 до 13.00 та з 14.00 до 15.30 за адресою: м. Київ, проспект Комарова, 7, перший поверх, громадська приймальня.

Напередодні святкових та неробочих днів проведення попереднього запису громадян на особистий прийом скорочується на одну годину.

8. Під час попереднього запису на особистий прийом громадян до керівництва Департаменту: з'ясовуються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, а для внутрішньо переміщених осіб - фактичне місце проживання, номери контактних телефонів громадянина, який записується на

прийом, чи відомості щодо інших засобів зв'язку з ним, зміст порушеного питання, до яких посадових осіб чи державних органів звертався і яке було прийнято рішення; визначається посадова особа чи державний орган, до компетенції яких належить вирішення питання, порушеного заявником; вивчаються документи, інші матеріали, що подаються громадянином для обґрунтування своєї заяви (клопотання), скарги або пропозиції (зауваження).

Не допускається з'ясування відомостей про особу громадянина, що не стосуються його звернення.

Під час запису на особистий прийом громадянин має бути попереджений про внесення його персональних даних до бази персональних даних Департаменту.

9. У записі на особистий прийом громадян до керівництва Департаменту відмовляється з таких підстав:

1) повторне звернення від одного і того самого громадянина з одного і того самого питання, якщо перше вирішено по суті;

2) звернення з приводу оскарження рішення, що було подане з порушенням термінів, визначених у статті 17 Закону України «Про звернення громадян».

10. Рішення про відмову у записі на особистий прийом доводиться Відділом до відома громадянина з викладенням мотивів відмови, а також роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

11. Забороняється відмовляти громадянинові в записі на особистий прийом громадян з підстав ознак раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, місця проживання, мовних або інших ознак.

12. Для забезпечення кваліфікованого роз'яснення поставлених громадянином питань до їх розгляду можуть залучатися працівники структурних підрозділів Департаменту відповідно до компетенції.

13. За дорученням директора, першого заступника, заступників директора Департаменту для участі у проведенні особистого прийому громадян можуть бути залучені начальники управлінь праці та соціального захисту населення районних у місті Києві державних адміністрацій.

14. Питання, з якими звертаються громадяни, вирішуються за можливості безпосередньо на особистому прийомі. Особа, яка веде прийом, керується нормативно-правовими актами і в межах своєї компетенції має право прийняти одне з таких рішень:

задовольнити прохання чи вимогу й повідомити заявника про порядок і строк виконання прийнятого рішення;

відмовити в задоволенні прохання чи вимоги, повідомивши заявника про мотиви відмови;

прийняти письмове звернення (коли питання потребують додаткового вивчення і перевірки) і пояснити заявнику причини неможливості розв'язання питань під час особистого прийому, а також про порядок і строк розгляду його звернення;

якщо розв'язання питання, з яким звернувся громадянин, не входить до компетенції Департаменту, посадова особа, яка веде прийом, пояснює, до якого державного органу або органу місцевого самоврядування треба звернутися для його вирішення і за можливості надає в цьому допомогу (повідомляє місцезнаходження, номер телефону тощо).

15. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі громадян керівництвом Департаменту неможливо, воно розглядається у такому самому порядку, що й письмове звернення.

Про результати розгляду звернення громадянинові повідомляється письмово або усно (за його бажанням).

16. У разі повторного звернення громадянина вивчаються матеріали з порушеного питання, з'ясовуються причини повторного звернення, надаються необхідні роз'яснення.

17. Особистий прийом громадян в інші, ніж передбачено графіком проведення особистого прийому громадян керівництвом Департаменту, дні проводиться працівниками структурних підрозділів Департаменту, до повноважень яких належить вирішення порушених у зверненнях питань, з понеділка по четвер з 09.00 до 13.00 та з 13.45 до 18.00, у п'ятницю - з 09.00 до 13.00 та з 13.45 до 16.45, крім вихідних, святкових та неробочих днів.

18. Письмові та усні звернення (пропозиції, заяви і скарги), подані під час особистого прийому громадян, передаються до структурних підрозділів Департаменту, до повноважень яких належить вирішення порушених у

зверненнях питань, для реєстрації 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.

19. На особистому прийомі громадян можуть бути присутніми їх представники, повноваження яких оформлені в установленому законодавством порядку, та/або особи, які перебувають у родинних стосунках з такими громадянами і мають документи, що підтверджують їх особу та повноваження.

20. Під час проведення особистого прийому керівництвом Департаменту громадянин та його законний представник повинні пред'явити документ, що посвідчує особу.

21. Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається.

22. Неповнолітні особи та особи, визнані судом у встановленому порядку недієздатними, на прийом без участі їхніх законних представників не допускаються.

23. Працівник структурного підрозділу Департаменту, до повноважень якого належить вирішення порушених у зверненнях питань, під час проведення особистого прийому розглядає питання по суті, надає відповідно до чинного законодавства обґрунтоване роз'яснення та вживає заходів щодо усунення порушень (за їх наявності). Відповідь на питання надається в письмовому вигляді за підписом керівництва Департаменту.

24. Облік громадян та контроль за дотриманням термінів розгляду звернень, прийнятих під час особистого прийому та контроль за виконанням доручень, напрацьованих під час особистого прийому керівництва Департаменту, здійснюються Відділом.

25. Особистий прийом громадян керівниками і спеціалістами самостійних структурних Департаменту проводиться виключно в громадській приймальні Департаменту згідно з графіками на спеціально відведених для цього робочих місцях і передбачає безпосереднє спілкування працівника та громадянина (заявника).

26. Керівники і спеціалісти структурних підрозділів Департаменту для надання консультацій громадянам, які звернулися до громадської приймальні Департаменту, після відповідного повідомлення працівниками Відділу зобов'язані прибути до громадської приймальні.

27. Вхід громадян до громадської приймальні Департаменту не потребує оформлення перепустки та пред'явлення документів, що посвідчують особу.


28. Попередній запис громадян на особистий прийом громадян по телефону не проводиться.

29. Реєстрацію письмових звернень громадян на особистому прийомі до керівництва Департаменту з проханням особистого прийому та організацію особистого прийому громадян керівництвом Департаменту здійснює Відділ.

30. Попередній запис громадян на особистий прийом до директора Департаменту проводиться у разі, коли питання, порушене громадянином не вирішено після особистого прийому першим заступником, заступниками директора Департаменту відповідно до компетенції чи керівником структурного підрозділу.

31. Про час та дату прийому громадянам повідомляють працівники Відділу письмово або по телефону.

32. Письмове звернення, яке подається громадянином на особистому прийомі, оформлюється відповідно до вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян».

Начальник Управління організаційного  
та інформаційного забезпечення Департаменту  Д. Нечитайло