

ЗАТВЕРДЖЕНО

розпорядженням голови
обласної державної адміністрації
від 05 липня 2018 року №493-р

ПОЛОЖЕННЯ

**про відділ роботи із зверненнями громадян апарату
Кіровоградської обласної державної адміністрації**

I. Загальні положення

1. Відділ роботи із зверненнями громадян (далі - відділ) є структурним підрозділом апарату Кіровоградської обласної державної адміністрації, який утворено для ведення діловодства за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами громадян в обласній державній адміністрації, забезпечення належного розгляду звернень громадян, організації особистого прийому громадян головою облдержадміністрації, першим заступником, заступниками голови та керівником апарату облдержадміністрації, перевірки стану цієї роботи у місцевих органах виконавчої влади, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях відповідно чинного законодавства.

2. Відділ у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України, актами Президента України, Кабінету Міністрів України, постановами Верховної Ради України, прийнятими відповідно до Конституції та законів України, цим Положенням, а також іншими нормативно-правовими актами.

3. Структура і чисельність відділу затверджуються керівником апарату облдержадміністрації.

4. Відділ підпорядковується голові обласної державної адміністрації та керівнику апарату облдержадміністрації. Діяльність відділу здійснюється на основі поточних (квартальних) та місячних планів роботи, затверджених керівником апарату облдержадміністрації.

5. Відділ має бланк із своїм найменуванням.

II. Основні завдання та функції відділу

6. Основними завданнями відділу є:

1) дотримання наданого Конституцією України права громадянина направляти індивідуальні чи колективні звернення до місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування;



30 86180 40122 13 002

2) забезпечення своєчасного розгляду заяв, пропозицій і скарг громадян з особистих питань, що надійшли до обласної державної адміністрації, з метою оперативного вирішення порушених у них проблем;

3) забезпечення належної організації особистого прийому громадян головою облдержадміністрації, першим заступником, заступниками голови та керівником апарату обласної державної адміністрації;

4) здійснення контролю за своєчасним розглядом пропозицій, заяв і скарг громадян, які надійшли до облдержадміністрації;

5) забезпечення підготовки матеріалів для періодичного особистого звітування голів райдержадміністрацій перед головою облдержадміністрації з питань роботи із зверненнями громадян;

6) забезпечення проведення дня контролю;

7) забезпечення підготовки матеріалів на засідання обласної постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян;

8) проведення перевірок додержання законодавства про звернення громадян у районних державних адміністраціях та структурних підрозділах облдержадміністрації;

9) надання методичної допомоги структурним підрозділам облдержадміністрації, місцевим органам виконавчої влади та органам місцевого самоврядування в організації роботи із зверненнями громадян та особистого прийому громадян;

10) проведення аналізу письмових і усних звернень, підготовка матеріалів та щомісячне інформування голови облдержадміністрації, керівника апарату облдержадміністрації про стан цієї роботи;

11) підготовка проектів розпоряджень і доручень голови обласної державної адміністрації, наказів керівника апарату облдержадміністрації, що належить до компетенції відділу;

12) здійснення контролю за виконанням розпоряджень голови облдержадміністрації щодо стану роботи із зверненнями громадян;

13) щоквартальне оприлюднення у засобах масової інформації та на веб-сайті облдержадміністрації узагальнених відомостей про організацію роботи із зверненнями громадян, вирішення порушених у них питань та підготовка щорічної аналітичної довідки про роботу із зверненнями громадян для керівництва облдержадміністрації.

7. Відділ відповідно до покладених на нього завдань:

1) забезпечує ведення діловодства за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами громадян, що надійшли до обласної державної адміністрації;

2) здійснює реєстрацію звернень громадян, що надійшли на адресу обласної державної адміністрації, в тому числі через засоби електронного зв'язку, а також одержаних під час особистого прийому громадян керівництвом обласної державної адміністрації;

3) на вимогу громадянина, який подав звернення до обласної державної адміністрації, на першому аркуші копії звернення проставляє штамп із зазначенням найменування організації, дати надходження та вхідного номера звернення, таку копію повертає громадянину;

4) забезпечує захист персональних даних громадянина, зазначених у зверненні;

5) пересилає звернення за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляє громадянину, який подав звернення;

6) здійснює перевірку звернень громадян на відповідність їх вимогам статті 5 Закону України "Про звернення громадян", у разі виявлення не дотримання зазначених вимог, повертає звернення заявнику з відповідними роз'ясненнями;

7) попередньо розглядає письмові пропозиції, заяви і скарги та готує проекти резолюцій до звернень, що подаються на розгляд голові обласної державної адміністрації, спільно з відповідними працівниками апарату облдержадміністрації опрацьовує проекти резолюцій до звернень, що подаються на розгляд заступникам голови облдержадміністрації, керівнику апарату облдержадміністрації, відповідно до розподілу функціональних повноважень, за їх дорученням направляє звернення на розгляд відповідним структурам, керівникам підприємств, установ, організацій, іншим юридичним особам;

8) забезпечує своєчасний розгляд пропозицій, заяв і скарг громадян, які надійшли до обласної державної адміністрації;

9) отримує від структурних підрозділів облдержадміністрації, місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування та підприємств, установ і організацій інформації, що стосуються розгляду звернень громадян;

10) здійснює контроль за своєчасним вирішенням питань, організовує у необхідних випадках перевірки на місцях за фактами, викладеними у зверненнях громадян;



11) проводить консультації та роз'яснює громадянам, які виявили бажання звернутися (або звернулися) на особистий прийом про порядок вирішення їх проблем;

12) забезпечує підготовку матеріалів для проведення періодичного особистого звітування голів райдержадміністрацій перед головою обласної державної адміністрації з питань роботи із зверненнями громадян;

13) забезпечує щомісячне проведення дня контролю;

14) організовує проведення засідань обласної постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян;

15) відповідно до затвердженого Графіка особистого прийому громадян керівництвом обласної державної адміністрації організовує особистий прийом громадян головою облдержадміністрації, першим заступником, заступниками голови, керівником апарату облдержадміністрації;

16) перевіряє стан роботи із зверненнями громадян, організацію особистого прийому керівництвом у структурних підрозділах обласної державної адміністрації, місцевих органах виконавчої влади, органах місцевого самоврядування та підприємствах, установах і організаціях відповідно до чинного законодавства;

17) веде облік громадян, що побували на особистому прийомі у керівництва облдержадміністрації, та контролює виконання доручень керівництва щодо вирішення питань, порушених під час особистого прийому;

18) забезпечує підготовку та надає інформацію керівництву про факти порушення виконавської дисципліни та формального ставлення до розгляду звернень громадян у структурних підрозділах облдержадміністрації, місцевих органах виконавчої влади і органах місцевого самоврядування відповідно до чинного законодавства;

19) готує аналітичні матеріали та статистичні дані керівництву облдержадміністрації про підсумки роботи із зверненнями громадян, що надійшли до обласної державної адміністрації та вносить пропозиції щодо вдосконалення цієї роботи;

20) забезпечує своєчасне і якісне виконання робіт по друкуванню матеріалів відділу, готує відправку кореспонденції;

21) готує матеріали, не рідше ніж двічі на рік, про стан роботи із зверненнями громадян, організації особистого прийому громадян керівництвом облдержадміністрації на засідання колегії облдержадміністрації та проекти розпоряджень голови облдержадміністрації, що віднесені до компетенції відділу;

22) забезпечує взаємодію з Державною установою – Кіровоградський обласний контактний центр;



23) забезпечує щоквартальну підготовку та опублікування довідки про стан роботи зі зверненнями громадян у засобах масової інформації та розміщення на веб-сайті облдержадміністрації;

24) виконує інші функції, які випливають з покладених на нього завдань.

8. Відділ взаємодіє з цих питань з структурними підрозділами обласної державної адміністрації та апарату облдержадміністрації, територіальними органами міністерств і відомств України в області, райдержадміністраціями, органами місцевого самоврядування області.

III. Права відділу

9. Відділ має право:

1) проводити у структурних підрозділах обласної державної адміністрації, місцевих органах виконавчої влади і органах місцевого самоврядування та на підприємствах, установах і організаціях, відповідно до чинного законодавства, перевірки щодо роботи із зверненнями громадян та організації особистого прийому громадян;

2) одержувати необхідну інформацію, а у разі потреби – документи від структурних підрозділів облдержадміністрації, місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування області відповідно до чинного законодавства;

3) брати участь у засіданнях колегій, нарадах, що проводяться у структурних підрозділах облдержадміністрації, райдержадміністраціях, виконавчих комітетів міських рад з питань роботи із зверненнями громадян;

4) подавати в установленому порядку відповідні пропозиції і перевіряти повноту усунення порушень та недоліків, виявлених попередніми перевірками;

5) одержувати від структурних підрозділів облдержадміністрації, місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ і організацій відповідно до чинного законодавства письмові та усні пояснення з питань, що виникають під час перевірок;

6) надсилати заявникам повідомлення про внесення їх персональних даних, зазначених у зверненнях, до електронної бази;

7) не розглядати письмові звернення без зазначення місця проживання, не підписані автором (авторами), а також такі, з яких неможливо встановити авторство.

IV. Організація роботи відділу

10. Відділ очолює начальник відділу, який призначається на посаду і звільняється з посади у встановленому законом порядку керівником апарату



облдержадміністрації. У разі відсутності начальника відділу його обов'язки виконує головний спеціаліст відділу, на якого покладено виконання обов'язків розпорядчим документом.

11. На посаду начальника відділу призначається особа, яка має досвід роботи на посадах державної служби категорій "Б" чи "В" або досвід служби в органах місцевого самоврядування, або досвід роботи на керівних посадах підприємств, установ та організацій незалежно від форми власності не менше двох років та вільно володіє державною мовою.

12. Інші працівники відділу призначаються на посади та звільняються з посад відповідно до Закону України "Про державну службу" та Кодексу законів про працю України.

13. Начальник відділу:

1) здійснює керівництво відділом, розподіляє обов'язки і визначає повноваження працівників відділу, забезпечує дотримання працівниками відділу виконавської дисципліни, правил внутрішнього службового розпорядку та правил внутрішнього трудового розпорядку обласної державної адміністрації;

2) планує роботу відділу та контролює виконання планів роботи;

3) забезпечує підвищення професійної компетенції працівників відділу;

4) бере участь в засіданнях колегії обласної державної адміністрації, нарадах, що проводяться в облдержадміністрації, з питань роботи із зверненнями громадян;

5) інформує керівництво обласної державної адміністрації про виконання покладених на відділ обов'язків;

6) несе персональну відповідальність за виконання покладених на відділ завдань і здійснення ним своїх функцій;

7) візує документи в межах своєї компетенції;

8) повертає виконавцям документи і вимагає їх доопрацювання в разі порушення установлених вимог та за наявності помилок, неточностей тощо;

9) вносить пропозиції керівництву облдержадміністрації з питань, віднесених до компетенції відділу;

10) розробляє та подає на затвердження керівнику апарату облдержадміністрації посадові інструкції працівників відділу, контролює дотримання ними визначених обов'язків та прав;

11) вносить в установленому порядку подання про присвоєння рангів державного службовця, заохочення та притягнення до дисциплінарної відповідальності;



12) виконує інші обов'язки, покладені на нього головою обласної державної адміністрації та керівником апарату обласної державної адміністрації.

14. Начальник відділу в межах своїх повноважень взаємодіє з структурними підрозділами облдержадміністрації, відділами та секторами апарату облдержадміністрації, місцевими органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування, іншими установами та організаціями з питань роботи зі зверненнями громадян.

15. Відділ забезпечується окремим приміщенням, сучасною комп'ютерною технікою та оргтехнікою, телефонним та електронним зв'язком, транспортом для виконання службових обов'язків, канцелярськими товарами та іншим майном, необхідним для виконання покладених на відділ завдань.

16. Працівники відділу несуть відповідальність за невиконання вимог цього Положення, розпоряджень голови облдержадміністрації, наказів керівника апарату облдержадміністрації, доручень, резолюцій керівництва облдержадміністрації та начальника відділу, пов'язаних з діяльністю відділу та визначених у своїх посадових інструкціях.

17. Покладання на відділ обов'язків, не передбачених цим Положенням, або таких, що виходять за межі його компетентності, не допускається.

**Керівник апарату обласної
державної адміністрації**



В.ЛИННИК

