

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказ по апарату  
облдержадміністрації  
*01 квітня № 10*  
*2020р.*

**ПОЛОЖЕННЯ**  
**про відділ роботи із зверненнями громадян**  
**апарату облдержадміністрації**

**I. Загальні положення**

1. Відділ роботи із зверненнями громадян (далі - Відділ) є структурним підрозділом апарату облдержадміністрації. Відділ підпорядковується керівникові апарату облдержадміністрації.

2. Відділ у своїй роботі керується Конституцією України, законами України «Про місцеві державні адміністрації», «Про державну службу», «Про звернення громадян», «Про доступ до публічної інформації», указами та розпорядженнями Президента України, постановами та дорученнями Кабінету Міністрів України, Регламентом обласної державної адміністрації, цим Положенням.

3. З питань організації та ведення діловодства Відділ керується постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 р. № 348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної виконавчої влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації».

4. Робота Відділу планується щокварталу відповідно до планів роботи обласної державної адміністрації.

**II. Основні завдання Відділу**

1. Забезпечення практичної реалізації громадянами України наданого їм Конституцією України права надсилати індивідуальні чи колективні письмові звернення або особисто звертатися до органів державної влади та посадових і службових осіб цих органів, що зобов'язані розглядати звернення та надавати обґрунтовані відповіді в установлений законом термін.

2. Здійснення прийому, реєстрації та попереднього розгляду пропозицій (зауважень), заяв (клопотань), скарг громадян та подання їх на розгляд голові облдержадміністрації, першому заступнику, заступникам голови, керівнику апарату облдержадміністрації відповідно до розподілу обов'язків, вести облік звернень громадян.

3. Забезпечення попереднього розгляду усних звернень громадян, які надходять з Урядової «гарячої лінії» та на «гарячу лінію» голови облдержадміністрації.

4. Забезпечення опрацювання індивідуальних та колективних звернень громадян до органів державної влади, поданих в електронній формі з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку.

5. За дорученням голови облдержадміністрації, першого заступника, заступників голови, керівника апарату облдержадміністрації надсилати структурним підрозділам облдержадміністрації та райдержадміністраціям звернення громадян для розгляду.

6. Здійснення в установленому порядку систематичного контролю за дотриманням термінів розгляду звернень громадян, визначених у резолюціях, наданням виконавцями відповідей.

7. Забезпечення організації особистих та виїзних прийомів громадян посадовими особами обласної державної адміністрації та реєстрації звернень громадян, поданих під час особистих прийомів.

8. Підготовка та надання Офісу Президента України, Секретаріату Кабінету Міністрів України, голові облдержадміністрації, першому заступнику, заступникам голови, керівнику апарату облдержадміністрації, керівникам структурних підрозділів облдержадміністрації, головам райдержадміністрацій аналітичних та статистичних матеріалів за результатами розгляду звернень громадян.

9. Здійснення постійного моніторингу додержання вимог чинного законодавства з питань розгляду звернень громадян структурними підрозділами облдержадміністрації та райдержадміністраціями.

10. Забезпечення щомісячного проведення дня контролю, в рамках якого здійснювати перевірки стану виконання доручень, даних місцевим органам виконавчої влади за результатами розгляду звернень громадян.

11. Підготовка проєктів рішень колегії облдержадміністрації та розпоряджень голови облдержадміністрації з питань, що належать до компетенції Відділу.

12. Підготовка та подання голові облдержадміністрації, першому заступнику, заступникам голови, керівнику апарату облдержадміністрації інформацію про факти порушення виконавської дисципліни та формального ставлення до розгляду звернень громадян в органах державної виконавчої влади.

13. Отримання від структурних підрозділів облдержадміністрації, райдержадміністрацій, органів місцевого самоврядування, установ та організацій відповіді, довідки, пояснення, інші матеріали стосовно розгляду заяв, скарг та пропозицій.

14. Надання структурним підрозділам облдержадміністрації, райдержадміністраціям методичної допомоги з питань організації роботи щодо розгляду звернень громадян, проведення особистих прийомів громадян посадовими особами.

15. Забезпечення оприлюднення на офіційному вебсайті інформаційно-аналітичних матеріалів щодо організації роботи із зверненнями громадян, графіків особистих та виїзних прийомів громадян посадовими особами облдержадміністрації.

16. Надання пропозицій до плану роботи облдержадміністрації.

17. Забезпечення в установленому порядку реєстрації та попереднього розгляду запитів на публічну інформацію, що надходять до облдержадміністрації.

18. Здійснювати контроль за наданням запитуваної інформації, підготовленої виконавцями, розпорядником якої є обласна державна адміністрація.

19. Забезпечення тимчасового зберігання заяв, скарг та пропозицій у порядку та в терміни, визначені законодавством.

### **III. Основні функції начальника Відділу**

Начальник Відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації:

1. Здійснює загальне керівництво Відділом, визначає завдання і розподіляє обов'язки між працівниками Відділу, подає на затвердження керівнику апарату облдержадміністрації посадові інструкції працівників Відділу.

2. Забезпечує дотримання у Відділі виконання вимог законів України, указів Президента України, постанов Кабінету Міністрів України та інших нормативних актів з питань розгляду звернень громадян.

3. Забезпечує організацію роботи спеціалістів Відділу, надає працівникам, в межах компетенції, обов'язкові для виконання доручення.

4. Контролює виконання завдань, покладених на Відділ, відповідає за стан трудової та виконавчої дисципліни працівників Відділу, забезпечує необхідні умови праці.

5. Вирішує питання взаємодії з керівниками структурних підрозділів облдержадміністрації та райдержадміністраціями з питань, що стосуються розгляду звернень громадян.

6. Розглядає кореспонденцію, що надходить у Відділ та дає відповідні доручення працівникам Відділу.

7. Забезпечує підготовку проєктів рішень колегії та розпоряджень голови облдержадміністрації, інших службових документів з питань, що відносяться до компетенції Відділу.

8. Організовує заходи щодо підвищення кваліфікації працівників Відділу, структурних підрозділів облдержадміністрації, райдержадміністрацій з питань організації роботи із зверненнями громадян.

9. Вносить на розгляд керівництва пропозиції про прийняття, переведення чи звільнення працівників Відділу, а також заохочення, або накладання дисциплінарних стягнень.

#### IV. Права відділу

Відділ має право:

1. За дорученням голови облдержадміністрації проводити, в межах чинного законодавства, у структурних підрозділах облдержадміністрації, райдержадміністраціях, інших органах виконавчої влади перевірки стану роботи щодо розгляду звернень громадян та організації особистих прийомів громадян, а також одержувати від зазначених органів необхідну інформацію.

2. В установленому порядку отримувати від структурних підрозділів облдержадміністрації, райдержадміністрацій, територіальних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, організацій і установ інформацію та інші матеріали, що стосуються розгляду пропозицій, заяв і скарг громадян.

3. За дорученням керівника апарату облдержадміністрації брати участь у нарадах та інших заходах з питань розгляду звернень громадян.

4. Подавати керівництву облдержадміністрації в установленому порядку відповідні пропозиції з питань удосконалення роботи із зверненнями громадян і

перевіряти повноту усунення порушень та недоліків, виявлених під час перевірки.

#### V. Структура Відділу

1. Структура та штатний розпис Відділу визначається керівником апарату облдержадміністрації при затвердженні загальної чисельності, структури та фонду оплати праці працівників апарату.

2. Відділ очолює начальник, який призначається на посаду та звільняється з посади керівником апарату облдержадміністрації.

3. Спеціалісти Відділу призначаються на посади та звільняються з посади керівником апарату облдержадміністрації.

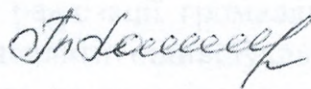
4. У разі відсутності начальника Відділу його обов'язки виконує та несе відповідальність за виконання покладених на Відділ завдань заступник начальника Відділу.

5. Права, обов'язки та відповідальність працівників Відділу визначені в посадових інструкціях, які затверджуються керівником апарату облдержадміністрації.

#### VII. Взаємодія

За характером діяльності Відділ взаємодіє із структурними підрозділами облдержадміністрації, райдержадміністраціями, органами місцевого самоврядування, територіальними органами центральних органів виконавчої влади, а також підприємствами, установами та організаціями в установленому законодавством порядку та у межах повноважень, з метою створення умов для належного виконання покладених на нього завдань.

Начальник відділу роботи  
із зверненнями громадян  
апарату облдержадміністрації



Тетяна ХОМЕНКО