



КОПІЯ

**ГОЛОСІВЬСКА РАЙОННА В МІСТІ КИЄВІ  
ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ**

**РОЗПОРЯДЖЕННЯ**

27.02.2017

№ 110

Про затвердження Положення про відділ  
роботи із зверненнями громадян Голоосівської  
районної в місті Києві державної адміністрації

Відповідно до статей 6, 41 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», постанови Кабінету Міністрів України від 26.09.2012 № 887 «Про затвердження Типового положення про структурний підрозділ місцевої державної адміністрації», з метою регламентації функціонування відділу роботи із зверненнями громадян Голоосівської районної в місті Києві державної адміністрації:

1. Затвердити Положення про відділ роботи із зверненнями громадян Голоосівської районної в місті Києві державної адміністрації, що додається.
2. Розпорядження Голоосівської районної в місті Києві державної адміністрації від 13.05.2015 № 265 «Про затвердження Положення про відділ роботи із зверненнями громадян Голоосівської районної в місті Києві державної адміністрації» вважати таким, що втратило чинність.
3. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на керівника апарату адміністрації Бічого В. В.

Голова

Н. Бондар



**ЗАТВЕРЖЕНО**

Розпорядження Голоосівської районної в місті Києві державної адміністрації

27.02.2017 № 110

про відділ роботи із зверненнями громадян  
Голоосівської районної в місті Києві державної адміністрації

1. Відділ роботи із зверненнями громадян Голоосівської районної в місті Києві державної адміністрації (далі – Відділ) є структурним підрозділом Голоосівської районної в місті Києві державної адміністрації (далі – райдержадміністрація), входять до її складу і забезпечує виконання покладених на Відділ завдань.
2. Відділ є підзвітним та підконтрольним голові Голоосівської районної в місті Києві державної адміністрації, а також безпосередньо підпорядкований керівнику апарату Голоосівської районної в місті Києві державної адміністрації.
3. Відділ у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України, Кабінету Міністрів України, постановами Верховної Ради України, Указами, розпорядженнями, дорученнями Президента України, постановами і розпорядженнями Кабінету Міністрів України, рішеннями Київської міської ради, розпорядженнями Київського міського голови, виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та Голоосівської районної в місті Києві державної адміністрації та цим Положенням.
4. Основними завданнями Відділу є:
  - 4.1. Забезпечення безперешкодного здійснення конституційних прав громадян на звернення, дотримання та виконання вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07.02.2008 №109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення громадян до органів державної влади та органів місцевого самоврядування».
  - 4.2. Забезпечення організації повного і своєчасного розгляду звернень громадян, порушених у них проблем, оперативне їх вирішення, задоволення законних прав та інтересів громадян.
  - 4.3. Забезпечення належної організації особистого прийому громадян головною Голоосівської районної в місті Києві державної адміністрації.
  - 4.4. Здійснення контролю за своєчасним розглядом в структурних підрозділах адміністрації пропозицій, заяв і скарг громадян, що надійшли до райдержадміністрації.
  - 4.5. Забезпечення підготовки матеріалів на засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян.

*(Handwritten signature)*

0000000000

4.6. Проведення аналізу письмових і усних звернень, підготовка матеріалів, розуміє інформування голови та керівника апарату адміністрації про стан цієї роботи.

4.7. Підготовка проектів розпоряджень і доручень голови адміністрації з питань, що належать до компетенції відділу.

4.8. Здійснення реєстрації запитів на інформацію, контролю за своєчасним їх розглядом та надання консультацій під час оформлення запитів.

4.9. Надання методичної допомоги структурним підрозділам райдержадміністрації в організації роботи із зверненнями і особистого прийому громадян.

5. Відділ у межах своїх повноважень і відповідно до покладених на нього завдань:

5.1. Забезпечує організацію кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного і своєчасного розгляду звернень громадян з метою оперативного вирішення порушень у них питань, задоволення законних вимог заявників.

5.2. Надає роз'яснення громадянам, які виявили бажання звернутися на особистому прийомі до голови адміністрації, першого заступника голови адміністрації та заступника голови адміністрації щодо встановленого порядку і графіків прийому громадян посадовими особами з питань, винесених до їх компетенції.

5.3. Забезпечує дотримання законів України «Про інформацію» та «Про захист персональних даних» при виконанні покладених на нього завдань.

5.4. Забезпечує прийом, реєстрацію та попередній розгляд адресованих керівництву райдержадміністрації письмових звернень громадян, звернень надісланих з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку, а також поданих громадянами на особистому прийомі відповідно до Інструкції з діювості за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаних громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації.

5.5. Забезпечує своєчасну перелачу зареєстрованих звернень на розгляд голові адміністрації, першому заступнику голови адміністрації та заступнику голови адміністрації, керівнику апарату адміністрації згідно з розподілом обов'язків.

5.6. Контрольне додержання термінів виконання доручень голови адміністрації, першого заступника голови адміністрації, заступника голови адміністрації та керівника апарату адміністрації структурними підрозділами райдержадміністрації та продовження термінів виконання відповідно до Закону України «Про звернення громадян».

5.7. Організовує, в разі потреби, за дорученням голови адміністрації перевірки на місцях фактів, викладених у зверненнях громадян.

5.8. Забезпечує, відповідно до встановленого порядку, організацію та проведення особистого прийому громадян, готує довідкові та аналітичні матеріали до особистого прийому громадян головою адміністрації, аналізує в межах компетенції розгляд, контроль і вирішення питань, порушених громадянами під час проведеного особистого прийому.

5.9. Проводить перевірку стану роботи щодо розгляду звернень громадян та організацію особистого прийому у структурних підрозділах райдержадміністрації відповідно до чинного законодавства.

5.10. Інформує керівництво райдержадміністрації про факти порушення виконавчої дисципліни та формальне ставлення до розгляду звернень громадян в структурних підрозділах райдержадміністрації відповідно до чинного законодавства.

5.11. Готує інформаційно-аналітичні матеріали для голови адміністрації, першого заступника голови адміністрації, заступника голови адміністрації та керівника апарату адміністрації про стан розгляду звернень громадян та організації особистого прийому в структурних підрозділах райдержадміністрації та внесення пропозицій щодо вдосконалення цієї роботи.

5.12. Здійснює реєстрацію інформаційних запитів від громадян, направляє їх на розгляд голові адміністрації та подальше опрацювання у структурних підрозділах райдержадміністрації та підпорядкованих їй установах, підприємствах та організаціях.

5.13. Надає у встановлені законодавством строки письмові відповіді авторам звернень.

5.14. Готує (щоквартально) в установленому порядку звіти та проводить аналіз звернень громадян для виявлення причин, що їх викликають, а також виявлення найбільш гострих суспільно значущих проблем, які потребують негайного вирішення.

5.15. Проводить аналіз стану роботи структурних підрозділів райдержадміністрації та підпорядкованих їй підприємств, установ, організацій по розгляду звернень громадян, вирішення питань, викладених у зверненнях та контролю за наганням своєчасної відповіді авторам звернень та внесення пропозицій щодо персональної відповідальності посадових та службових осіб за порушення законодавства про звернення громадян.

5.16. Готує інформацію про стан роботи зі зверненнями громадян на засідання колегії райдержадміністрації.

5.17. Готує щорічний звіт та аналітичну доповідь про стан роботи зі зверненнями громадян в адміністрації та вирішення порушень у них питань.

5.18. Забезпечує щомісячне проведення дня контролю, в рамках якого здійснюється перевірка стану виконання доручень керівництва виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), наданих райдержадміністрації, за результатами розгляду звернень громадян.

5.19. Надає методичну та практичну допомогу структурним підрозділам райдержадміністрації та підпорядкованим їй підприємствам, установам, організаціям в організації роботи із зверненнями громадян.

5.20. Здійснює реєстрацію та управління вихідної кореспонденції.

6. Відділ для здійснення повноважень та виконання завдань, що визначені, має право:

6.1. Вимагати від працівників структурних підрозділів райдержадміністрації своєчасного розгляду заяв, скарг громадян, що надані їм для опрацювання у порядку, встановленому чинним законодавством України.

6.2. Вимагати від працівників структурних підрозділів райдержадміністрації надання інформації (довідок, поєдновальних записок, статистичних та інших матеріалів) з приводу розгляду заяв і скарг промадян, що надійшли їм для опрацювання.

6.3. Внести на розгляд керівництва райдержадміністрації питання про стан роботи із зверненнями промадян у структурних підрозділах райдержадміністрації, пропозиції щодо покращення цієї роботи, висунути на апаратних нарадах з доповідями в межах своєї компетенції.

6.4. Подавати для затвердження голові адміністрації розпорядчі документи, які стосуються діяльності відділу.

6.5. За дорученням керівництва державної адміністрації:

брати участь у підготовці питань для розгляду на апаратних нарадах, що належать до компетенції відділу, проєктів розпоряджень з цих питань;

перевіряти стан виконання постанов і рішень державних органів вищого рівня, розпоряджень райдержадміністрації з питань організації прийому промадян, розгляду пропозицій, заяв та скарг у відділах, управліннях і службах райдержадміністрації;

перевіряти стан роботи із зверненнями промадян у структурних підрозділах райдержадміністрації;

за дорученням керівництва райдержадміністрації направляти заяви і скарги промадян за належністю для розгляду та реалювання до інших установ і організацій.

7.6. Повертати виконавцям підготовлені ними відповіді на звернення у випадках порушення вимог чинного законодавства України, що регулює порядок розгляду звернень промадян та вимагати їх доопрацювання.

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

8. Відділі очолює начальник, який призначається на посаду та звільняється з посади головою Голоосійської районної в місті Києві державної адміністрації згідно із законодавством про державну службу.

На посаду начальника відділу призначається особа з вищою освітою за освітньо-кваліфікаційним рівнем магістра, яка має досвід роботи на посадах державної служби, або досвід служби в органах місцевого самоврядування, або досвід роботи на керівних посадах підприємств, установ та організацій незалежно від форм власності не менше одного року.

9. Начальник Відділу:

9.1. Здійснює керівництво діяльністю Відділу, розподіляє обов'язки між працівниками, несе персональну відповідальність за виконання покладених на Відділ завдань, сприяє створенню належних умов праці у Відділі.

9.2. Готує і подає на затвердження в установленому порядку голові Голоосійської районної в місті Києві державної адміністрації Положення про Відділ.

9.3. Розробляє посадові інструкції працівників Відділу та вживає заходів по їх затвердженню у встановленому законодавством порядку.

9.4. Планує роботу Відділу, вносить пропозиції щодо формування планів роботи Голоосійської районної в місті Києві державної адміністрації.

9.5. Регулює і контролює ефективну взаємодію Відділу з апаратом, структурними підрозділами райдержадміністрації при розв'язанні питань, що стосуються діяльності Відділу.

9.6. Подає згідно з законодавством пропозиції керівництву райдержадміністрації про призначення, звільнення з посади, переміщення працівників Відділу, своєчасного заміщення вакансій, заохочення та накладання стягнень.

9.7. Забезпечує дотримання працівниками Відділу правли внутрішнього трудового розпорядку та виконавської дисципліни.

9.8. Відповідає за складання обліку робочого часу працівників Відділу.

9.9. Організовує особистий прийом промадян, слідкує за подержанням графіку особистого прийому, що здійснюється керівництвом Голоосійської районної в місті Києві державної адміністрації; подає на затвердження голові адміністрації графік особистого прийому та прямих (гарячих) телефонних ліній.

9.10. Здійснює інші повноваження, визначені законодавством.

10. Працівники відділу призначаються на посаду і звільняються з посади головою адміністрації у порядку, передбаченому чинним законодавством України.

11. Відділ, з метою всебічного і комплексного опрацювання питань, пов'язаних з розглядом звернень промадян, співпрацює зі структурними підрозділами райдержадміністрації, підприємствами, установами, організаціями.

12. Структура та чисельність працівників Відділу затверджуються розпорядженнями голови адміністрації в установленому чинним законодавством порядку і в межах відповідних бюджетних призначень.

13. Для здійснення функцій, покладених на Відділ, начальник та працівники Відділу наділяються правами, виконують обов'язки та несуть відповідальність відповідно до законів України «Про державну службу», «Про запобігання корупції», «Про звернення промадян», «Про захист персональних даних», інших нормативно-правових актів, що регулюють порядок і умови проходження державної служби, а також Правил внутрішнього трудового розпорядку райдержадміністрації і цього Положення.

14. Покладення на Відділ та його працівників обов'язків, не передбачених цим Положенням, не допускається.

Керівник апарату  
адміністрації

Б.Білий