



КОПІЯ

ГОЛОСІВСЬКА РАЙОННА В МІСТІ КИЄВІ
ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

20.08.2019

№ 545

Про затвердження Положення про
відділ роботи із зверненнями громадян
Голосіївської 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 Липового положення про структурний підрозділ місцевої державної адміністрації», з метою регламентації функціонування відділу роботи із зверненнями громадян Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації:

1. Затвердити Положення про відділ роботи із зверненнями громадян Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, що додається.
2. Вважати таким, що втратило чинність, розпорядження Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації від 27.02.2017 № 110 «Про затвердження Положення про відділ роботи із зверненнями громадян Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації».
3. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на керівника апарату Дуневського С. А.

Виконувач обов'язків голови

Деся СИДОРЕНКО



1. Відділ роботи із зверненнями громадян Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації (далі – Відділ) є структурним підрозділом апарату Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації (далі – райдержадміністрації).
2. Відділ є підпорядкованим голові райдержадміністрації, а також безпосередньо підпорядкований керівнику апарату райдержадміністрації.
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), райдержадміністрації та цим Положенням.
4. Основними завданнями Відділу є:
 - 4.1. Забезпечення безперешкодної реалізації 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 головного райдержадміністрації.
 - 4.4. Здійснення контролю за своєчасним розглядом в структурних підрозділах райдержадміністрації пропозицій, заяв і скарг громадян, що надійшли до райдержадміністрації.

про зміну ~~розпорядження~~ положення
Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації



ЗАТВЕРДЖЕНО
Розпорядження Голосіївської
районної в місті Києві державної
адміністрації
20.08.2019 № 545

000323

- 4.5. Забезпечення підготовки матеріалів для розгляду на засіданнях постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян.
- 4.6. Проведення аналізу письмових і усних звернень, підготовка матеріалів, регулярне інформування голови та керівника апарату райдержадміністрації про стан цієї роботи.
- 4.7. Підготовка проектів розпоряджень і доручень голови райдержадміністрації з питань, що належать до компетенції відділу.
- 4.8. 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 порушених у них питань, задоволення законних вимог заявників.
- 5.2. Надає роз'яснення громадянам, які виявили бажання звернутися на особистому прийомі до голови райдержадміністрації, першого заступника голови райдержадміністрації та заступників голови райдержадміністрації щодо встановленого порядку і трафіків прийому громадян посадовими особами з питань, віднесених до їх компетенції.
- 5.3. Забезпечує дотримання закону України «Про захист персональних даних» при виконанні покладених на нього завдань.
- 5.4. Забезпечує прийом, ресепцію 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 діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевих самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації.
- 5.5. Забезпечує своєчасну передачу зареєстрованих звернень на розгляд голови райдержадміністрації, першому заступнику голови райдержадміністрації та заступникам голови райдержадміністрації, керівнику апарату райдержадміністрації згідно з розпорядком обов'язків.
- 5.6. Контролює додержання термінів виконання доручень голови райдержадміністрації, першого заступника голови райдержадміністрації, заступників голови райдержадміністрації та керівника апарату райдержадміністрації структурними підрозділами райдержадміністрації та продовження термінів виконання відповідно до Закону України «Про звернення громадян».

- 5.7. Організовує, в разі потреби, за дорученням голови райдержадміністрації перевірку на місцях фактів, викладених у зверненнях громадян.
- 5.8. Забезпечує, відповідно до встановленого порядку, організацію та проведення особистого прийому громадян, тогуче довідковий та аналітичний матеріали до особистого прийому громадян головою райдержадміністрації, аналізує в межах компетенції розгляд, контроль і вирішення питань, порушених громадянами під час проведення особистого прийому.
- 5.9. Проводить перевірку стану роботи щодо розгляду звернень громадян та організацію особистого прийому громадян у структурних підрозділах райдержадміністрації відповідно до чинного законодавства.
- 5.10. Інформує керівництво райдержадміністрації про факти порушення виконавської дисципліни та формальне ставлення до розгляду звернень громадян в структурних підрозділах райдержадміністрації відповідно до чинного законодавства.
- 5.11. Тогуче інформаційно-аналітичні матеріали для голови райдержадміністрації, першого заступника голови райдержадміністрації, заступників голови райдержадміністрації та керівника апарату райдержадміністрації про стан розгляду звернень громадян та організацію особистого прийому в структурних підрозділах райдержадміністрації та внесення пропозицій щодо вдосконалення цієї роботи.
- 5.12. Надає у встановлені законодавством строки письмові відповіді авторам звернень.
- 5.13. Тогуче (цоквартально) в установленому порядку звіти про стан розгляду звернень громадян та проводять аналіз звернень громадян для виявлення причин, що їх викликають, а також виявлення найбільш гострих суцільно значущих проблем, які потребують негайного вирішення.
- 5.14. Проводить аналіз стану роботи структурних підрозділів райдержадміністрації щодо розгляду звернень громадян, вирішення питань, викладених у зверненнях та контроль за наданням своєчасної відповіді авторам звернень та внесення пропозицій щодо персональної відповідальності посадових та службових осіб за порушення законодавства про звернення громадян.
- 5.15. Тогуче інформує про стан роботи зі зверненнями громадян на засіданнях колегії райдержадміністрації.
- 5.16. Тогуче щорічний звіт та аналітичну доповідь про стан роботи зі зверненнями громадян в райдержадміністрації та вирішення порушених у них питань.

5.17. Забезпечує помісячне проведення для 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.

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

5.19. Здійснює реєстрацію та відправлення 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, пояснювальних записок, статистичних та інших матеріалів) з приводу розгляду заяв і скарг громадян, що надійшли їм для опрацювання.

6.3. Вносити на розгляд керівництва райдержадміністрації питання про стан роботи із зверненнями громадян у структурних підрозділах райдержадміністрації, пропозиції щодо покращення цієї роботи, виступати на анарачних нарадах з доповідями в межах своєї компетенції.

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

6.5. За дорученням керівництва райдержадміністрації:

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

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

перевіряти стан роботи із зверненнями громадян у структурних підрозділах райдержадміністрації;

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

6.6. Повертати виконавчим підрозділам ними відповіді на звернення у випадках порушення вимог чинного законодавства України, що регулює порядок розгляду звернень громадян та вимагати їх доопрацювати.

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

7. Відділ очолює начальник, який призначається на посаду та звільняється з посади керівником апарату райдержадміністрації згідно із Законом України «Про державну службу».

8. Начальник Відділу:

8.1. 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.

8.2. Готує і подає на затвердження в установленому порядку голові райдержадміністрації Положення про Відділ.

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

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

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

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

8.7. Забезпечує дотримання працівниками Відділу правил внутрішнього трудового розпорядку та виконавської дисципліни.

8.8. Відповідає за складання обліку робочого часу працівників Відділу.

8.9. Організовує особистий прийом громадян, слідує за дотриманням графіку особистого прийому, що здійснюється керівництвом райдержадміністрації, подає на затвердження голові райдержадміністрації графік особистого, вільного прийому та прямих (тарячих) телефонних ліній.

8.10. Здійснює інші повноваження, визначені законодавством.

8.11. Начальник Відділу має заступника, який призначається на посаду і звільняється з посади керівником апарату райдержадміністрації у порядку, передбаченому чинним законодавством України.

На час відсутності (відраження, відпустка, тимчасова непрацездатність) начальника Відділу, виконує його обов'язки.

9. Працівники Відділу призначаються на посаду і звільняються з посади керівником апарату райдержадміністрації у порядку, передбаченому чинним законодавством України.

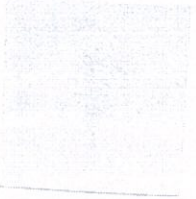
10. Відділ, з метою всебічного і комплексного опрацювання питань, пов'язаних з розглядом звернень громадян, співпрацює зі структурними підрозділами райдержадміністрації, підприємствами, установами, організаціями.

11. Структура та чисельність працівників Відділу затверджуються розпорядженням голови райдержадміністрації в установленому чинним законодавством порядку і в межах відповідних бюджетних призначень.

12. 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 громадян», «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.

Виконувач обов'язків
начальника відділу роботи
із зверненнями громадян



Олена ІСАКОВА