



# ПОЛТАВСЬКА ОБЛАСНА ВІЙСЬКОВА АДМІНІСТРАЦІЯ

## РОЗПОРЯДЖЕННЯ

07.08.2024

м.Полтава

№ 481

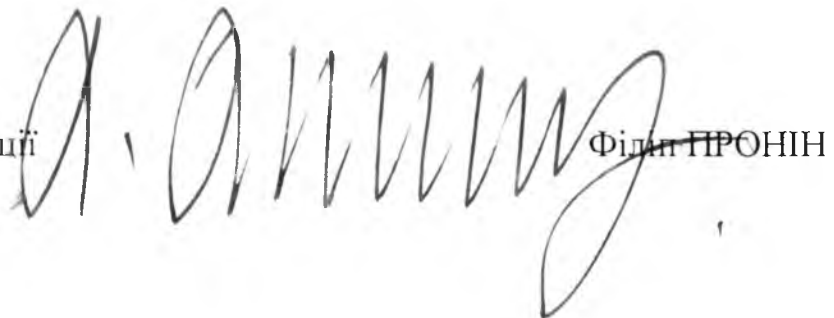
Про затвердження Положення про відділ роботи зі зверненнями громадян та доступу до публічної інформації апарату Полтавської обласної державної адміністрації

Відповідно до статей 6 та 39 Закону України „Про місцеві державні адміністрації”, законів України „Про правовий режим воєнного стану”, „Про звернення громадян”, постанови Кабінету Міністрів України від 12 березня 2005 р. № 179 „Про упорядкування структури апарату центральних органів виконавчої влади, їх територіальних підрозділів та місцевих державних адміністрацій”, розпоряджень начальника обласної військової адміністрації від 29.03.2024 № 172 „Про внесення змін до структури апарату Полтавської обласної державної (військової) адміністрації”, від 28.06.2024 № 351 „Про введення в дію структури та штатного розпису апарату Полтавської обласної (військової) адміністрації”:

1. Затвердити Положення про відділ роботи зі зверненнями громадян та доступу до публічної інформації апарату Полтавської обласної державної адміністрації (додається).

2. Визнати таким, що втратило чинність, розпорядження голови обласної державної адміністрації від 31.05.2018 № 491 „Про затвердження Положення про відділ роботи із зверненнями громадян апарату Полтавської обласної державної адміністрації”.

Начальник обласної  
військової адміністрації



Філіп ПРОНІН

## ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження начальника  
Полтавської обласної  
військової адміністрації  
07.08.2024 № 48І

### ПОЛОЖЕННЯ про відділ роботи зі зверненнями громадян та доступу до публічної інформації апарату Полтавської обласної державної адміністрації

#### І. Загальні положення

1. Відділ роботи зі зверненнями громадян та доступу до публічної інформації апарату Полтавської обласної державної адміністрації (далі – відділ) є структурним підрозділом апарату Полтавської обласної державної адміністрації (далі – облдержадміністрація), який утворюється головою облдержадміністрації та підпорядковується керівнику апарату облдержадміністрації.

2. Відділ у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України, актами Президента України, Кабінету Міністрів України, центральних органів виконавчої влади, розпорядженнями голови облдержадміністрації, наказами керівника апарату облдержадміністрації, а також Положенням про відділ роботи зі зверненнями громадян та доступу до публічної інформації апарату Полтавської обласної державної адміністрації (далі – Положення про відділ).

3. Відділ проводить свою діяльність на основі квартальних та річних планів, що затверджуються керівником апарату облдержадміністрації.

#### ІІ. Основні завдання, функції та права відділу

4. Основними завданнями відділу є:

4.1 створення необхідних умов для реалізації та гарантування конституційних прав громадян на звернення, доступ до публічної інформації та особистий прийом, забезпечення прозорості та відкритості в діяльності облдержадміністрації;

4.2 об'єктивний, кваліфікований, вчасний і всебічний розгляд звернень, що надійшли на адресу облдержадміністрації, в тому числі надісланих за допомогою засобів інформаційних, телекомунікаційних, інформаційно-комунікаційних систем або електронних носіїв у формі електронного документа (електронне звернення);

4.3 організація особистого прийому громадян головою

облдержадміністрації та його заступниками, керівником апарату облдержадміністрації;

4.4 забезпечення створення та функціонування „гарячих”, прямих телефонних ліній, телефону довіри для громадян з обмеженими фізичними можливостями;

4.5 здійснення контролю за дотриманням визначених чинним законодавством умов реалізації громадянами конституційного права на звернення структурними підрозділами облдержадміністрації, райдержадміністраціями та органами місцевого самоврядування в частині здійсненнями ними делегованих повноважень органів виконавчої влади;

4.6 аналіз та інформування керівництва облдержадміністрації про стан роботи зі зверненнями громадян на рівні структурних підрозділів облдержадміністрації, райдержадміністрацій та органів місцевого самоврядування в частині здійсненнями ними делегованих повноважень органів виконавчої влади з питань звернень громадян;

4.7 організація та забезпечення подання інформації на запити відповідно до Закону України „Про доступ до публічної інформації”.

5. Відділ відповідно до покладених на нього завдань:

5.1 забезпечує реєстрацію письмових та усних звернень громадян, запитів на доступ до публічної інформації, адресованих до облдержадміністрації, в тому числі надісланих за допомогою засобів інформаційних, телекомунікаційних, інформаційно-комунікаційних систем або електронних носіїв у формі електронного документа (електронне звернення) та направляє їх на розгляд керівництву облдержадміністрації;

5.2 проводить організацію особистого прийому громадян головою облдержадміністрації та його заступниками, керівником апарату облдержадміністрації відповідно до затвердженого графіка прийому;

5.3 здійснює подальший контроль за розглядом, проходженням заяв, скарг і пропозицій, запитів на публічну інформацію відповідно до доручень керівництва облдержадміністрації та наданням у встановлені законами України „Про звернення громадян”, „Про доступ до публічної інформації” строки письмових відповідей авторам звернень та запитувачам за наслідками їх розгляду, в тому числі за допомогою засобів інформаційних, телекомунікаційних, інформаційно-комунікаційних систем (проводить випереджувальний моніторинг строків виконання звернень та запитів, готує та надає структурним підрозділам облдержадміністрації, райдержадміністраціям, територіальним органам центральних органів виконавчої влади та органам місцевого самоврядування нагадування про закінчення строків виконання звернень громадян та запитів на публічну інформацію);

5.4 забезпечує проведення першочергового особистого прийому головою облдержадміністрації інвалідів війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України „Мати-героїня”, громадян, які мають звання Герой України;

5.5 створює умови для участі заявників у перевірці поданих ними заяв чи скарг, надає можливості знайомитися з матеріалами проведених перевірок за їх зверненнями;

5.6 веде електронну базу звернень та запитів на публічну інформацію, аналізує та узагальнює питання, що порушують громадяни в листах і під час особистого прийому, інформує керівництво облдержадміністрації про кількість і характер звернень громадян, що надійшли до облдержадміністрації;

5.7 щоквартально надає для оприлюднення в медіа інформаційно-аналітичні матеріали про підсумки роботи з розгляду звернень громадян;

5.8 розробляє і вносить в установленому порядку пропозиції щодо активізації, вдосконалення та поліпшення роботи з розгляду звернень громадян, організації особистого прийому, усунення причин, які викликають обґрунтовані скарги громадян, повторні звернення;

5.9 вносить пропозиції щодо розгляду на засіданнях колегії облдержадміністрації питань про стан роботи зі зверненнями громадян у структурних підрозділах облдержадміністрації, райдержадміністраціях та в органах місцевого самоврядування;

5.10 проводить роз'яснювальну роботу з питань реалізації громадянами права на звернення, запит на публічну інформацію та особистий прийом;

5.11 дотримується єдиних вимог щодо прийому, опрацювання та інформування за результатами виконання документів, отриманих через канали інформаційно-телекомунікаційної системи діловодства;

5.12 забезпечує інформаційне наповнення сторінки „Звернення громадян” на офіційному вебпорталі облдержадміністрації;

5.13 забезпечує документообіг за зверненнями громадян, формує справи, їх підготовку до зберігання у відділі, на вимогу відділу документування управлінської діяльності апарату облдержадміністрації передає документи для упорядкування Державним архівом Полтавської області;

5.14 здійснює заходи, спрямовані на підвищення рівня знань чинного законодавства про звернення громадян та доступу до публічної інформації працівників облдержадміністрації;

5.15 складає і подає необхідні звіти з питань прийому громадян, розгляду їх звернень на запити на публічну інформацію, виконує інші функції, що впливають з покладених на нього завдань відповідно до чинного законодавства;

5.16 у сфері забезпечення доступу до публічної інформації:

1) збирає, систематизує, накопичує та зберігає в електронній формі документи або їх копії, що містять публічну інформацію, яка знаходиться у володінні облдержадміністрації, та її структурних підрозділів, крім публічної інформації з обмеженим доступом;

2) забезпечує надання доступу до публічної інформації, якою володіє апарат облдержадміністрації, відповідно до Закону України „Про доступ до публічної інформації”;

3) здійснює реєстрацію запитів, класифікує їх, веде облік запитів на інформацію, що надійшли в порядку, визначеному Законом України „Про доступ до публічної інформації”, до облдержадміністрації;

4) надає консультації запитувачам інформації під час оформлення запитів на інформацію;

5) забезпечує контроль за дотриманням термінів виконання запитів на інформацію відповідно до Закону України „Про доступ до публічної інформації”;

6) здійснює аналіз та систематизацію запитів на інформацію для підготовки відповідних звітів, які надійшли до апарату облдержадміністрації за галузевою та іншими ознаками;

7) забезпечує направлення (переадресацію) запиту на інформацію належному розпоряднику відповідно до частини третьої статті 22 Закону України „Про доступ до публічної інформації”;

8) надає методичну, консультаційну та практичну допомогу посадовим особам, які призначені відповідальними з питань роботи зі зверненнями громадян та доступу до публічної інформації в структурних підрозділах облдержадміністрації, райдержадміністраціях;

9) забезпечує надання інформації відділу інформаційно-комп’ютерного забезпечення апарату облдержадміністрації для наповнення сторінки/ розділу „Публічна інформація” на офіційному вебпорталі облдержадміністрації.

6. Відділ має право:

6.1 надавати роз’яснення громадянам, які виявили бажання звернутися (або звернулися) на особистий прийом чи написати звернення, про порядок, терміни розгляду та шляхи вирішення їх проблем відповідно до положень чинного законодавства;

6.2 одержувати в установленому законодавством порядку від структурних підрозділів облдержадміністрації, райдержадміністрацій, територіальних підрозділів центральних органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, організацій, підприємств і установ інформацію, документи та матеріали, необхідні для виконання покладених на нього завдань;

6.3 перевіряти стан роботи з розгляду письмових звернень, організації особистого прийому громадян, інших форм діяльності, передбачених чинним законодавством, у структурних підрозділах облдержадміністрації, райдержадміністраціях, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в організаціях і установах;

6.4 готувати проекти розпоряджень голови облдержадміністрації та наказів керівника апарату облдержадміністрації з питань, що належать до компетенції відділу;

6.5 вивчати, узагальнювати та поширювати перспективний досвід роботи, розробляти методичні матеріали щодо удосконалення практики розгляду та аналізу письмових, електронних звернень, прийому громадян, надавати пропозиції щодо поліпшення цієї роботи, зокрема шляхом підвищення кваліфікації вищезазначеної категорії працівників;

6.6 вносити пропозиції щодо заохочення або притягнення до відповідальності керівників структурних підрозділів облдержадміністрації з питань роботи зі зверненнями громадян;

6.7 надавати роз'яснення з питань, що належать до компетенції відділу;

6.8 брати участь у засіданнях колегії облдержадміністрації, нарадах, які проводяться в облдержадміністрації, в організації та проведенні конференцій, брифінгів, семінарів, засідань круглих столів тощо з питань роботи зі зверненнями громадян та запитів на публічну інформацію.

7. Працівники відділу призначаються на посаду і звільняються з посади керівником апарату облдержадміністрації у порядку, встановленому чинним законодавством.

8. Відділ під час виконання покладених на нього завдань взаємодіє зі структурними підрозділами апарату та з іншими структурними підрозділами облдержадміністрації, райдержадміністраціями та органами місцевого самоврядування.

9. Відділ очолює начальник. Начальник відділу призначається на посаду та звільняється з посади керівником апарату облдержадміністрації відповідно до вимог чинного законодавства. У разі відсутності начальника відділу його обов'язки виконує головний спеціаліст відділу згідно з розподілом обов'язків.

### III. Начальник відділу

10. Начальник відділу:

10.1 здійснює керівництво діяльністю відділу, розподіляє обов'язки між працівниками відділу, здійснює контроль за діяльністю відділу, вживає заходів щодо її удосконалення;

10.2 несе персональну відповідальність за неякісне або несвоєчасне виконання посадових обов'язків, доручень працівниками відділу, бездіяльність або невиконання наданих йому повноважень, порушення норм етики поведінки державного службовця та обмежень, пов'язаних із прийняттям на державну службу та її проходження;

10.3 розробляє Положення про відділ, посадові інструкції працівників відділу та, за необхідності, вносить пропозиції щодо змін і доповнень до них;

10.4 контролює стан трудової та виконавської дисципліни у відділі, дотримання працівниками Правил внутрішнього трудового та службового розпорядку; організовує проведення особистого прийому громадян головою облдержадміністрації та його заступниками, керівником апарату облдержадміністрації, бере участь у проведенні „гарячої” телефонної лінії;

10.5 за дорученнями голови облдержадміністрації та його заступників, керівника апарату облдержадміністрації направляє виконавцям на подальший розгляд письмові звернення громадян, що надійшли до відділу;

10.6 забезпечує підготовку проектів розпоряджень голови облдержадміністрації та наказів керівника апарату облдержадміністрації з питань, що належать до компетенції відділу;

10.7 організовує та проводить заняття з особами, відповідальними за ведення діловодства зі зверненнями громадян у структурних підрозділах облдержадміністрації, райдержадміністраціях та органах місцевого самоврядування;

10.8 здійснює організацію перевірок щодо дотримання вимог чинного законодавства з питань розгляду звернень громадян, забезпечення доступу до публічної інформації, що надійшли до структурних підрозділів облдержадміністрації, райдержадміністрацій та органів місцевого самоврядування;

10.9 вносить керівнику апарату облдержадміністрації відповідно до чинного законодавства пропозиції щодо призначення на посаду, звільнення з посади та переміщення працівників відділу, своєчасне заміщення вакансій, заохочення та накладання стягнень;

10.10 організовує роботу відділу, пов'язану з підготовкою матеріалів для розгляду на засіданні колегії облдержадміністрації, в межах компетенції;

10.11 забезпечує своєчасну підготовку та складає акт передачі справ і майна у разі звільнення державного службовця відділу з посади або переведення на іншу посаду.

Керівник апарату  
обласної державної адміністрації



Тетяна РУДЯК