



## ПОЛТАВСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

### РОЗПОРЯДЖЕННЯ ГОЛОВИ ОБЛАСНОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ

31.05.2018

м. Полтава

№ 491

Про затвердження Положення про відділ роботи із зверненнями громадян апарату Полтавської обласної державної адміністрації

Відповідно до статей 6 та 39 Закону України „Про місцеві державні адміністрації”, Закону України „Про звернення громадян” (зі змінами), 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”:

1. Затвердити Положення про відділ роботи із зверненнями громадян апарату Полтавської обласної державної адміністрації (додається).

2. Визнати таким, що втратило чинність, розпорядження голови обласної державної адміністрації від 16.03.2017 № 154 „Про затвердження Положення про відділ роботи із зверненнями громадян апарату Полтавської обласної державної адміністрації ”.

Голова  
обласної державної  
адміністрації

В.ГОЛОВКО

## ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови  
Полтавської обласної  
державної адміністрації  
31.05.2018 № 491

### ПОЛОЖЕННЯ

про відділ роботи із зверненнями громадян  
апарату Полтавської обласної державної адміністрації

1. Відділ роботи із зверненнями громадян апарату Полтавської обласної державної адміністрації (далі – відділ) є самостійним 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 із зверненнями громадян 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.

4. Основними завданнями відділу є:

створення необхідних умов для реалізації та гарантування конституційних прав громадян на звернення та особистий прийом, забезпечення прозорості та відкритості діяльності облдержадміністрації;

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 документу (електронне звернення);

організація особистого прийому громадян головою облдержадміністрації та його заступниками, керівником апарату облдержадміністрації;

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

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;

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.

5. Відділ відповідно до покладених на нього завдань:

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

проводить належну організацію особистого прийому громадян головою облдержадміністрації та його заступниками, керівником апарату облдержадміністрації у відповідності до затвердженого графіка прийому;

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

приділяє особливу увагу зверненням та забезпечує проведення першочергового особистого прийому головою облдержадміністрації жінок, яким присвоєно почесне звання України „Мати – героїня”, інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України;

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

веде електронну базу звернень, аналізує та узагальнює питання, що порушують громадяни в листах і на особистому прийомі, інформує керівництво облдержадміністрації про кількість і характер звернень громадян, що надійшли до облдержадміністрації;

щоквартально надає для оприлюднення через засоби масової інформації інформаційно - аналітичні матеріали про підсумки роботи із розгляду звернень громадян;

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

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

проводить роз'яснювальну роботу з питань реалізації громадянами права на звернення та особистий прийом;

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

забезпечує інформаційне наповнення сторінки „Звернення громадян” на офіційному веб-сайті облдержадміністрації;

забезпечує документообіг за зверненнями громадян, формує справи, їх підготовку до зберігання у відділі, окремі документи – до архівного підрозділу апарату облдержадміністрації;

здійснює заходи, спрямовані на підвищення рівня знань чинного законодавства про звернення громадян працівників облдержадміністрації;

виконує інші функції, що випливають з покладених на нього завдань відповідно до чинного законодавства.

б. Відділ має право:

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

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;

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

готувати проекти розпоряджень голови облдержадміністрації з питань, що належать до компетенції відділу;

вивчати, узагальнювати та поширювати перспективний досвід роботи, розробляти методичні матеріали щодо удосконалення практики розгляду та аналізу письмових, електронних звернень, прийому громадян, надавати методичну, консультаційну та практичну допомогу посадовим особам, які призначені відповідальними з питань роботи зі зверненнями громадян в структурних підрозділах облдержадміністрації, райдержадміністраціях та територіальних підрозділах центральних органів виконавчої влади, подавати

пропозиції щодо поліпшення цієї роботи, зокрема шляхом підвищення кваліфікації вищезазначеної категорії працівників;

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

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

брати участь у засіданнях колегії облдержадміністрації, нарадах, які проводяться в облдержадміністрації, в організації та проведенні конференцій, брифінгів, семінарів, „круглих столів” з питань роботи зі зверненнями громадян тощо.

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

8. Відділ у процесі виконання покладених на нього завдань взаємодіє із структурними підрозділами апарату та з іншими структурними підрозділами облдержадміністрації, територіальними органами центральних органів виконавчої влади, 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.

10. Начальник відділу:

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

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 з прийняттям на державну службу та її проходження;

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

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;

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

забезпечує підготовку проектів розпоряджень голови облдержадміністрації з питань, що входять до компетенції відділу;

організовує та проводить заняття з особами, відповідальними за ведення діловодства із зверненнями громадян у структурних підрозділах облдержадміністрації, райдержадміністраціях, територіальних органах центральних органів виконавчої влади та органах місцевого самоврядування;

здійснює організацію перевірок щодо дотримання вимог чинного законодавства з питань розгляду звернень громадян, що надійшли до структурних підрозділів облдержадміністрації, райдержадміністрацій, територіальних органів центральних органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування;

подає 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;

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

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

Заступник голови  
облдержадміністрації

М.І.Білокінь