



ЗАКАРПАТСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ЗАКАРПАТСЬКА ОБЛАСНА ВІЙСЬКОВА АДМІНІСТРАЦІЯ
РОЗПОРЯДЖЕННЯ

08.04.2024

м. Ужгород

№ 396

*Про Положення про відділ роботи із зверненнями громадян
апарату Закарпатської обласної державної адміністрації*

Відповідно до статей 4 і 15 Закону України „Про правовий режим воєнного стану”, статей 5, 6, 13, 39 і 44 Закону України „Про місцеві державні адміністрації”, указів Президента України від 24 лютого 2022 року № 64/2022 „Про введення воєнного стану в Україні” (зі змінами), № 68/2022 „Про утворення військових адміністрацій”, постанови Кабінету Міністрів України від 26 вересня 2012 року № 887 „Про затвердження Типового положення про структурний підрозділ місцевої державної адміністрації” (зі змінами), розпорядження голови обласної державної адміністрації – начальника обласної військової адміністрації від 28.03.2024 № 33-р „Про введення в дію Структури та Переліку змін № 1 до штатного розпису апарату на 2024 рік Закарпатської обласної державної адміністрації – обласної військової адміністрації ”:

1. Затвердити Положення про відділ роботи із зверненнями громадян апарату Закарпатської обласної державної адміністрації у новій редакції, що додається.

2. Визнати таким, що втратило чинність, розпорядження голови облдержадміністрації від 26.04.2018 № 254.

3. Контроль за виконанням розпорядження покласти на керівника апарату державної адміністрації – військової адміністрації Натуркач Р. П.

**Голова обласної державної
адміністрації – начальник
обласної військової адміністрації**

Віктор МИКИТА

ПОЛОЖЕННЯ
про відділ роботи із зверненнями громадян апарату
Закарпатської обласної державної адміністрації

1. Загальні положення

1.1. Відділ роботи із зверненнями громадян (далі – відділ) є самостійним структурним підрозділом апарату Закарпатської обласної державної адміністрації (далі – облдержадміністрації).

1.2. Відділ безпосередньо підпорядковується керівнику апарату облдержадміністрації.

1.3. У своїй діяльності відділ керується Конституцією України та законами України, актами Президента України та Кабінету Міністрів України, інших центральних органів виконавчої влади, розпорядженнями голови облдержадміністрації, Регламентом обласної державної адміністрації, Інструкцією з діловодства в обласній державній адміністрації, Положенням про апарат обласної державної адміністрації та цим Положенням.

1.4. До складу відділу входить сектор.

2. Основні функції та повноваження відділу

Здійснення діловодства в апараті облдержадміністрації відповідно до вимог законодавства щодо роботи зі зверненнями громадян; реєстрація вхідної та вихідної кореспонденції, надсилання звернень громадян виконавцям для розгляду; цифрова обробка документів; забезпечення оформлення, видання та оприлюднення інформаційних довідок про стан роботи зі зверненнями громадян за періоди шляхом розміщення їх на відповідних вебресурсах, їх облік та систематизація; формування архівного фонду звернень громадян (зберігання документів), контроль за дотриманням стандартів діловодства та виконавською дисципліною щодо розгляду звернень громадян у структурних підрозділах облдержадміністрації, райдержадміністраціях.

3. Завдання відділу

3.1. Здійснює попередній розгляд пропозицій, заяв і скарг громадян, одержаних поштою та на особистому прийомі.

3.2. Організовує особистий прийом громадян керівництвом облдержадміністрації.

3.3. Проводить попередню співбесіду з громадянами, які прибули на особистий прийом, та реєстрацію їх звернень. Доповідає посадовим особам, які здійснюють прийом громадян, про зміст звернень.

3.4. Відділ спільно з патронатною службою контролює своєчасний розгляд пропозицій, заяв і скарг громадян, що надійшли на ім'я керівництва облдержадміністрації.

3.5. Вивчає і узагальнює пропозиції, заяви і скарги громадян, що надійшли до облдержадміністрації, та готує відповідні матеріали, аналітичні довідки для інформування керівництва облдержадміністрації, Офісу Президента України та Кабінету Міністрів України.

3.6. Організовує надання консультацій громадянам із правових та інших питань, що належать до компетенції структурних підрозділів облдержадміністрації, надання первинної та вторинної правової допомоги.

3.7. Здійснює контроль за виконанням структурними підрозділами облдержадміністрації, територіальними підрозділами міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, райдержадміністраціями, виконавчими органами місцевих рад, установами, організаціями, підприємствами резолюцій керівництва облдержадміністрації щодо розгляду та вирішення питань, порушених у зверненнях громадян.

3.8. Здійснює реєстрацію та облік звернень громадян.

3.9. Готує підсумкову статистичну звітність звернень громадян за відповідний період року.

3.10. Формує поточний архів звернень громадян.

3.11. Вивчає практику роботи та надає консультативну допомогу структурним підрозділам облдержадміністрації, райдержадміністраціям, виконавчим органами місцевих рад із питань забезпечення належного розгляду звернень громадян.

3.12. У межах компетенції розробляє проекти розпоряджень, доручень голови облдержадміністрації та наказів керівника апарату облдержадміністрації.

3.13. Готує графіки особистого прийому громадян керівництвом облдержадміністрації та роботи прямої телефонної лінії „Запитай у влади”.

3.14. Готує річні графіки та здійснює постійний моніторинг додержання законодавства з питань звернень громадян структурними підрозділами облдержадміністрації, районними державними адміністраціями за єдиною методикою оцінювання цієї роботи.

3.15. Готує річні графіки особистих доповідей голів райдержадміністрацій перед головою облдержадміністрації з питань роботи зі зверненнями громадян.

3.16. Готує матеріали на засідання постійно діючої комісії з питань розгляду резонансних звернень громадян.

3.17. Проводить дні контролю, у рамках яких здійснює перевірки стану виконання доручень, даних місцевим органам виконавчої влади за результатами розгляду звернень громадян Президентом України, головою обласної державної адміністрації.

3.18. Приймає дзвінки від громадян за телефоном „гарячої лінії” та за „телефоном довіри”, надає консультації з порушених питань, за потреби реєструє їх та подає на ознайомлення керівництву облдержадміністрації для подальшого розгляду в установленому законодавством порядку.

3.19. Розміщує на офіційному вебсайті облдержадміністрації узагальнені матеріали з організації роботи зі зверненнями громадян за відповідні періоди.

3.20. Бере участь у заходах з підвищення фахової кваліфікації працівників, які відповідають за розгляд звернень громадян.

3.21. Виконує інші доручення керівництва облдержадміністрації.

4. Права відділу

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

4.1. Одержувати від структурних підрозділів облдержадміністрації, територіальних підрозділів міністерств та інших центральних органів виконавчої влади, райдержадміністрацій, виконкомів місцевих рад, підприємств, установ, організацій інформацію, документи та інші матеріали, необхідні для виконання покладених на нього завдань.

4.2. Подавати пропозиції щодо удосконалення роботи структурних підрозділів облдержадміністрації, апаратів обласної та районних державних адміністрацій з питань розгляду звернень громадян.

4.3. Користуватися інформаційними базами органів виконавчої влади, системами зв'язку і комунікацій та іншими технічними засобами.

4.4. Проводити перевірки додержання законодавства про звернення громадян у структурних підрозділах облдержадміністрації та райдержадміністраціях.

4.5. За погодженням із керівництвом облдержадміністрації проводити наради-семінари з питань розгляду звернень громадян, розробляти методичні рекомендації та інструктивні матеріали, залучати спеціалістів для розгляду спільних питань, підготовки матеріалів, здійснення контролю за їх виконанням.

5. Взаємодія відділу з іншими органами влади

Відділ у процесі виконання покладених на нього завдань, в установленому законодавством порядку та у межах повноважень взаємодіє з іншими структурними підрозділами, апаратом місцевої держадміністрації, органами місцевого самоврядування, територіальними органами міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, а також підприємствами, установами та організаціями з метою створення умов для провадження послідовної та узгодженої діяльності щодо строків, періодичності одержання і передачі інформації, необхідної для належного виконання покладених на нього завдань та здійснення запланованих заходів.

6. Організація роботи відділу

6.1. Відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації очолює начальник відділу, який призначається на посаду та звільняється з неї керівником апарату обласної державної адміністрації, згідно із законодавством про державну службу.

6.2. Начальник відділу у своїй роботі керується Конституцією України та законами України, актами Президента України та Кабінету Міністрів України, інших центральних органів виконавчої влади, розпорядженнями голови облдержадміністрації, Регламентом обласної державної адміністрації, Інструкцією з діловодства в обласній державній адміністрації, Положенням про апарат обласної державної адміністрації та цим Положенням.

6.3. Мета посади, основні посадові обов'язки, права, зовнішня службова комунікація, умови служби начальника відділу встановлюються посадовою інструкцією.

6.4. Начальник відділу підпорядковується безпосередньо керівнику апарату обласної державної адміністрації.

6.5. Начальник відділу може мати заступника, якого призначає на посаду і звільняє з посади керівник апарату облдержадміністрації відповідно до законодавства про державну службу.

6.6. Покладення на відділ завдань та функцій, що не стосуються його повноважень, не допускається.