УКРАЇНА

ПОЛОГІВСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ

# РОЗПОРЯДЖЕННЯ

голови районної державної адміністрації

01.04.2021 м. Пологи № 81

**Про затвердження Положення про відділ роботи із зверненнями громадян апарату Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області**

Керуючись статтями 6, 25, 38, 44 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», Законом України «Про звернення громадян», відповідно до Регламенту Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області , затвердженого розпорядженням голови райдержадміністрації від 01.04.2021 № 66, та з метою забезпечення діяльності відділу роботи із зверненнями громадян апарату райдержадміністрації,

**ЗОБОВ'ЯЗУЮ**:

затвердити Положення про відділ роботи із зверненнями громадян апарату Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області (додається).

Голова Артур КРУПСЬКИЙ

ЗАТВЕРДЖЕНО
Розпорядження голови
районної державної
адміністрації
01.04.2021 № 81

# ПОЛОЖЕННЯ
## про відділ роботи із зверненнями громадян апарату Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області

1. Відділ роботи із зверненнями громадян апарату Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області (далі – відділ) є структурним підрозділом апарату Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області і утворюється для забезпечення належного розгляду звернень громадян та організації їх особистого прийому головою райдержадміністрації, першим заступником, заступниками голови, керівником апарату райдержадміністрації, а також з питань опрацювання та організації розгляду запитів щодо надання публічної інформації.

2. У своїй діяльності відділ керується Конституцією України, законами України, актами та дорученнями Президента України, Кабінету Міністрів України, Верховної Ради України, центральних органів виконавчої влади, розпорядженнями голів облдержадміністрації та райдержадміністрації, Регламентом Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області, Положенням про апарат Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області, цим Положенням.

3. З метою забезпечення створення зручних та доступних умов для якісного прийому, розгляду й опрацювання звернень громадян та організації прийому інформаційних запитів утворюються віддалені робочі місця.

4. Відділ безпосередньо підпорядковується керівнику апарату райдержадміністрації.

5. Основними завданнями відділу є:

1) створення необхідних умов для реалізації державної політики та гарантування конституційних прав громадян на звернення на території Пологівського району;

2) забезпечення організації належного розгляду заяв, пропозицій та скарг громадян з особистих питань, що надійшли до райдержадміністрації і належать до її повноважень;

3) організація особистого прийому громадян, у т.ч. виїзного, головою райдержадміністрації, його першим заступником, заступниками та керівником апарату райдержадміністрації;

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

5) забезпечення реалізації Закону України «Про доступ до публічної інформації» шляхом організації прийому інформаційних запитів, що надходять до райдержадміністрації, як розпорядника інформації, забезпечення їх своєчасного розгляду;

6) збирання, систематизація, накопичення, зберігання та оприлюднення публічної інформації, що була отримана або створена в процесі виконання райдержадміністрацією своїх обов'язків, передбачених чинним законодавством, або яка знаходиться у володінні райдержадміністрації, крім публічної інформації з обмеженим доступом.

6. Відділ відповідно до покладених на нього завдань:

1) організовує виконання вимог нормативно-правових актів та доручень Президента України, Кабінету Міністрів України, Верховної Ради України, центральних органів виконавчої влади, розпоряджень голів облдержадміністрації та райдержадміністрації, щодо організації роботи зі зверненнями громадян, розгляду запитів щодо надання публічної інформації;

2) забезпечує в установленому порядку опрацювання та розгляд пропозицій, заяв і скарг громадян, що надійшли на адресу райдержадміністрації, а також під час проведення особистих та виїзних прийомів голови райдержадміністрації, його першого заступника, заступників та керівника апарату райдержадміністрації;

3) забезпечує організацію проведення «гарячої» телефонної лінії спілкування із громадянами керівництва райдержадміністрації та «прямого» телефонного зв'язку з населенням Пологівського району;

4) здійснює розгляд письмових звернень, які надійшли на спеціально визначену адресу електронної пошти Пологівської районної державної адміністрації: mail@pologyrda.gov.ua;

5) здійснює розгляд усних звернень, які надійшли на «телефонну лінію» Пологівської районної державної адміністрації за номером: (06165) 2-23-97;

6) забезпечує реєстрацію звернень та ведення діловодства за зверненнями громадян;

7) здійснює обробку персональних даних фізичних осіб загального характеру в електронній формі, яка формується засобами підсистеми «Звернення громадян» електронної автоматизованої системи «Optima Work Flow» та у формі справ і картотек (на паперових носіях);

8) здійснює контроль за своєчасним розглядом пропозицій, заяв і скарг громадян структурними підрозділами райдержадміністрації, її апарату;

9) готує графіки проведення особистих прийомів громадян, у т.ч. виїзних, керівництвом райдержадміністрації, а також графіки «гарячих» телефонних ліній спілкування із громадянами керівництва райдержадміністрації, забезпечує їх оприлюднення;

10) надає консультації громадянам щодо компетенції органів влади при вирішенні їх проблемних питань;

11) інформує керівництво райдержадміністрації про факти порушення виконавської дисципліни та формального ставлення до розгляду звернень громадян у структурних підрозділах райдержадміністрації та її апарату;

12) складає квартальні плани роботи постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян з метою організаційно-правового забезпечення діяльності райдержадміністрації із зверненнями громадян;

13) перевіряє стан роботи зі зверненнями громадян у структурних підрозділах райдержадміністрації, виконкомах місцевих рад, надає методичну допомогу з цього питання;

14) проводить аналіз звернень громадян та матеріалів за результатами їх розгляду, інформує голову райдержадміністрації та керівника апарату райдержадміністрації про стан цієї роботи. Готує статистичні дані, забезпечує щоквартальну та щорічну підготовку і опублікування аналітичної довідки про стан роботи зі зверненнями громадян на офіційному вебсайті райдержадміністрації та/або у засобах масової інформації;

15) вносить пропозиції щодо розгляду на засіданнях колегії райдержадміністрації питань, пов'язаних з роботою зі зверненнями громадян, та забезпечує підготовку відповідних матеріалів;

16) забезпечує взаємодію районної державної адміністрації з державною установою «Урядовий контактний центр» та комунальною установою «Запорізький обласний контактний центр» Запорізької обласної ради ;

17) здійснює реєстрацію та веде облік запитів на інформацію, що надійшли на адресу райдержадміністрації, контролює їх своєчасне опрацювання та надання відповідей запитувачам у порядку та строки, визначені Законом України «Про доступ до публічної інформації»;

18) готує звіти про задоволення запитів на публічну інформацію, що надійшли до райдержадміністрації, узагальнює статистичні звіти про задоволення запитів, що надійшли до структурних підрозділів райдержадміністрацій, забезпечує їх оприлюднення на вебсайті райдержадміністрації;

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

20) здійснює обробку персональних даних фізичних осіб загального характеру, яка формується у формі справ та картотек (на паперових носіях), необхідну для виконання повноважень в галузі забезпечення додержання прав і свобод громадян з метою реалізації конституційного права особи на одержання

інформації відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації»;

21) спільно з іншими структурними підрозділами райдержадміністрації, її апарату бере участь у підготовці нарад, семінарів, засідань колегії райдержадміністрації, інших заходів;

22) готує проєкти розпоряджень голови райдержадміністрації (у тому числі нормативно-правового характеру, які підлягають реєстрації в органах юстиції), наказів керівника апарату райдержадміністрації з питань, що віднесені до компетенції відділу, та здійснює контроль за їх виконанням;

23) організовує роботу з укомплектування, зберігання, обліку та використання архівних документів за зверненнями громадян, запитами на отримання публічної інформації.

24) за потреби забезпечує взаємодію з органами місцевого самоврядування з метою створення умов для провадження послідовної та узгодженої діяльності щодо строків, періодичності одержання та передачі інформації, необхідної для належного виконання покладених на райдержадміністрацію завдань та запланованих заходів з питань:

здійснення аналізу та прогнозів щодо суспільно-політичних процесів на територіях району;

взаємодії з місцевими осередками політичних партій, рухів, інститутів громадянського суспільства, засобами масової інформації та моніторингу їх інформаційних матеріалів;

реалізації державної політики у галузях освіти, мови, культури, охорони здоров'я, материнства та дитинства, сім'ї, молоді та дітей, фізичної культури та спорту, щодо національних меншин і міграції, про свободу думки і слова свободу світогляду і віросповідання.

7. Відділ роботи із зверненнями громадян апарату райдержадміністрації виконує інші доручення голови райдержадміністрації та керівника апарату райдержадміністрації.

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

1) запитувати та отримувати від органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, закладів, установ, організацій інформацію, матеріали та інші необхідні статистичні, оперативні дані та звіти з питань, що стосуються діяльності відділу і необхідні для виконання покладених на нього завдань;

2) отримувати копії актів, прийнятих з питань здійснення делегованих повноважень органів виконавчої влади та необхідну інформацію від виконкомів місцевих рад в частині делегованих їм повноважень органів виконавчої влади;

3) у разі необхідності залучати працівників структурних підрозділів райдержадміністрації та її апарату для виконання завдань, покладених керівництвом райдержадміністрації на відділ; фахівців органів виконавчої

влади, підвідомчих установ та організацій, за погодженням з їх керівниками при розгляді питань, які належать до повноважень відділу;

4) брати участь у засіданнях колегії райдержадміністрації, сесіях районної ради, семінарах міського, сільських голів і секретарів виконкомів місцевих рад, засіданнях виконкомів місцевих рад, навчаннях і нарадах, що проводяться для працівників структурних підрозділів райдержадміністрації та її апарату, у тому числі у разі розгляду на них питань, що стосуються роботи зі зверненнями громадян, доступу до публічної інформації;

5) скликати в установленому порядку наради, проводити семінари з питань, що належать до його компетенції;

6) перевіряти стан роботи зі зверненнями громадян та забезпечення доступу до публічної інформації у структурних підрозділах райдержадміністрації, її апарату, органах місцевого самоврядування;

7) подавати в установленому порядку відповіді, пропозиції і перевіряти повноту усунення порушень та недоліків, виявлених попередніми перевірками з питань, що належать до повноважень відділу;

8) повертати виконавцям документи та вимагати їх доопрацювання у випадках невідповідності встановленого порядку їх підготовки й внесення;

9) за дорученням голови райдержадміністрації та керівника апарату райдержадміністрації представляти райдержадміністрацію в місцевих органах виконавчої влади, органах місцевого самоврядування та підприємствах, закладах, установах і організаціях в межах своєї компетенції;

10) інформувати керівника апарату районної державної адміністрації про випадки покладення на відділ завдань, що не належать до функцій відділу, а також у випадку неподання або несвоєчасного подання відповідними підрозділами або посадовими особами документів, інших матеріалів, необхідних для виконання покладених на відділ завдань;

11) вносити керівництву райдержадміністрації пропозиції щодо удосконалення роботи зі зверненнями громадян та доступу до публічної інформації;

9. Відділ в установленому законодавством порядку та у межах повноважень взаємодіє із структурними підрозділами райдержадміністрації та її апарату, органами місцевого самоврядування, органами виконавчої влади, закладами, підприємствами, установами та організаціями району 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.

10. Начальник відділу призначається на посаду та звільняється з посади керівником апарату райдержадміністрації за погодженням із керівником апарату облдержадміністрації та начальником відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації.

Інші працівники відділу призначаються на посаду та звільняються з посади керівником апарату райдержадміністрації згідно із законодавством про державну службу.

11. Начальник відділу:

1) здійснює керівництво відділом, несе персональну відповідальність за виконання покладених на відділ завдань та забезпечує координацію діяльності віддалених робочих місць;

2) подає на затвердження голові райдержадміністрації положення про відділ;

3) розробляє посадові інструкції працівників відділу, розподіляє обов'язки між ними; подає керівнику апарату райдержадміністрації на затвердження посадові інструкції працівників відділу;

4) планує роботу відділу, забезпечує виконання перспективних і поточних планів роботи відділу; вносить пропозиції щодо формування планів роботи райдержадміністрації;

5) аналізує результати роботи працівників відділу і вживає заходи щодо підвищення ефективності діяльності відділу;

6) звітує перед та керівником апарату райдержадміністрації про виконання покладених на відділ завдань;

7) вносить пропозиції щодо розгляду на засіданнях колегії питань, що належать до повноважень відділу, та розробляє проєкти відповідних рішень;

8) організовує підготовку проєктів розпоряджень голови райдержадміністрації, наказів керівника апарату та рішень з питань, віднесених до повноважень відділу;

9) подає керівнику апарату райдержадміністрації пропозиції щодо призначення на посаду та звільнення з посади у порядку, передбаченому законодавством про державну службу, державних службовців структурного підрозділу, присвоєння їм рангів державних службовців, заохочення та притягнення до дисциплінарної відповідальності;

10) представляє інтереси відділу у взаємовідносинах з іншими структурними підрозділами райдержадміністрації, органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, закладами, установами та організаціями - за дорученням керівництва райдержадміністрації;

11) забезпечує дотримання працівниками відділу Правил внутрішнього службового розпорядку і виконавської дисципліни;

12) здійснює інші повноваження, визначені законом.

12. У разі відсутності начальника відділу його обов'язки виконує один із державних службовців відділу згідно з наказом керівника апарату районної державної адміністрації.

13. Граничну чисельність, фонд оплати праці працівників відділу визначає голова районної державної адміністрації у межах відповідних

бюджетних призначень. Матеріально – технічне забезпечення відділу здійснює районна державна адміністрація. Ведення бухгалтерського обліку та фінансової звітності здійснюється відділом фінансово-господарського забезпечення апарату районної державної адміністрації.

Начальник відділу роботи
із зверненнями громадян
апарату райдержадміністрації Лариса СТОЯН