



У К Р А Ї Н А

Р О З П О Р Я Д Ж Е Н Н Я

голови Закарпатської обласної державної адміністрації

26.04.2018

Ужгород

№ 254

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

Відповідно до статей 6 і 39 Закону України „Про місцеві державні адміністрації”, постанови Кабінету Міністрів України від 26 вересня 2012 року № 887 „Про затвердження Типового положення про структурний підрозділ місцевої державної адміністрації”, розпорядження голови облдержадміністрації 07.02.2018 № 11-р „Про виконання повноважень керівника державної служби”:

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 20.11.2017 № 606.

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

Голова державної адміністрації

Г. Москаль

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 – облдержадміністрація), утворюється розпорядженням голови 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.

2. Основні завдання відділу

Основними завданнями відділу є організація роботи з письмовими та усними зверненнями громадян, організація особистого прийому громадян керівництвом облдержадміністрації, функціонування гарячої лінії і телефону довіри, проведення широкої роз'яснювальної роботи з питань реалізації громадянами права на звернення та особистий прийом.

3. Відділ відповідно до визначених повноважень виконує такі функції

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, Адміністрації 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. Розробляє проекти розпоряджень голови облдержадміністрації з питань, що віднесені до компетенції відділу.

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 державної адміністрації.

3.18. Приймає дзвінки від громадян за телефоном „гарячої лінії” та за „телефоном довіри”, надає консультації з порушених питань, при потребі реєструє їх та подає для ознайомлення керівництву облдержадміністрації для подальшого розгляду у встановленому законодавством порядку.

3.19. Розміщує на офіційному веб-порталі 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 повноважень та виконання визначених завдань, що визначені має право в установленому законодавством порядку:

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 Адміністрацією Президента України, Секретаріатом Кабінету Міністрів України, апаратами (секретаріатами) інших органів виконавчої влади вищого рівня, виконавчим апаратом обласної ради, територіальними підрозділами міністерств та інших центральних органів виконавчої влади, структурними підрозділами облдержадміністрації, апаратами райдержадміністрацій, виконавчими органами (апаратами) місцевих рад, а також підприємствами, установами, організаціями, з метою організаційного забезпечення, належної підготовки матеріалів, одержання необхідної інформації та вдосконалення роботи з питань, що належать до його компетенції.

6. Організаційно-розпорядча діяльність відділу

6.1. Відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації очолює начальник відділу.

6.2. Начальника відділу призначає на посаду та звільняє з посади керівник апарату облдержадміністрації відповідно до Закону України „Про державну службу”.

6.3. Особа, яка претендує на зайняття посади начальника відділу, повинна відповідати таким загальним вимогам: досвід роботи на посадах державної служби категорій „Б” чи „В” або досвід служби в органах місцевого самоврядування, або досвід роботи на керівних посадах підприємств, установ та організацій незалежно від форми власності не менше двох років, вільне володіння державною мовою.

6.4. Працівників відділу призначає на посаду та звільняє з посади керівник апарату облдержадміністрації в установленому законодавством порядку.

6.5. Працівникам відділу видаються службові посвідчення встановленого зрізця.

6.6. Діловодство у відділі здійснюється у встановленому порядку згідно з „Інструкцією з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об’єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, у засобах масової інформації, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 (зі змінами).

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