



СВЯТОШИНСЬКА РАЙОННА В МІСТІ КИЄВІ
ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

26 березня 2018 року

№ 160

Про затвердження Положення про
відділ роботи із зверненнями громадян
апарату Святошинської районної в
місті Києві державної адміністрації

Відповідно до 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»:

1. Затвердити Положення про відділ роботи із зверненнями громадян
апарату Святошинської районної в місті Києві державної адміністрації, що
додається.

2. Визнати таким, що втратило чинність, розпорядження Святошинської
районної в місті Києві державної адміністрації від 29.08.2016 № 557 «Про
затвердження Положення про відділ роботи із зверненнями громадян
Святошинської районної в місті Києві державної адміністрації».

3. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на керівника
апарату Святошинської районної в місті Києві державної адміністрації.

Голова

В. Каретко

Згідно з оригіналом:
Начальник відділу
організації діловодства



Т. Лозова

002451



ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови

Святошинської районної в місті
Києві державної адміністрації

26 березня 2018 року № 160

ПОЛОЖЕННЯ

про відділ роботи із зверненнями громадян апарату Святошинської районної в місті Києві державної адміністрації

1. Відділ роботи із зверненнями громадян є структурним підрозділом апарату Святошинської районної в місті Києві державної адміністрації (далі – державна адміністрація), який утворюється головою адміністрації та підпорядковується керівникові апарату Святошинської районної в місті Києві державної адміністрації.

2. Відділ у своїй діяльності керується Конституцією України та законами України, указами та розпорядженнями Президента України, постановами і розпорядженнями Кабінету Міністрів України, рішеннями Київської міської ради, розпорядженнями Київського міського голови і виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), розпорядженнями Святошинської районної в місті Києві державної адміністрації, цим Положенням та іншими нормативно-правовими актами.

3. Основними завданнями відділу є:

3.1. Забезпечення громадянам необхідних умов для здійснення гарантованих Конституцією України прав звертатися з заявами, скаргами, пропозиціями до державних органів влади.

3.2. Забезпечення організації діловодства за зверненнями громадян, контролю за їх розглядом;

3.3. Надання методичної допомоги в організації роботи з ведення діловодства за зверненнями громадян структурним підрозділам державної адміністрації та комунальним підприємствам, які передано до сфери управління Святошинської районної в місті Києві державної адміністрації (далі – комунальні підприємства).

3.4. Вивчення та узагальнення пропозицій, заяв та скарг громадян.

3.5. Здійснення інформаційно-довідкової та аналітичної роботи з питань компетенції відділу, повідомлення громадян про результати розгляду звернень.

4. Відділ відповідно до покладених на нього завдань:

4.1. Здійснює ведення діловодства.

4.2. Здійснює попередній розгляд отриманих звернень громадян з'ясовуючи:

- кількість авторів звернень (які можуть бути подані як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне));
- первинність або повторність звернень;
- причини, що породжують повторні звернення громадян;
- факти надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями громадян, із порушенням строків, установлених законодавством;
- необхідність забезпечення права на особистий прийом, умов для участі заявників у перевірці поданих ними заяв чи скарг, надання можливості знайомитися з матеріалами перевірок відповідних звернень або проведення комісійного обстеження;
- необхідність узяття під особистий контроль керівниками державної адміністрації розгляду звернень та забезпечення проведення першочергового особистого прийому жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України;
- необхідність приділення особливої уваги вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, учасники бойових дій, інваліди, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки;
- можливість вжиття заходів для поновлення порушених прав і законних інтересів чи свобод громадян, порушених унаслідок недодержання вимог законодавства про звернення громадян.

4.3. Забезпечує прийом та реєстрацію письмових звернень громадян, що надійшли до державної адміністрації.

4.4. Забезпечує реєстрацію письмових звернень громадян в інформаційно-телекомунікаційній системі «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва» та в установленому законом порядку їх передачу на розгляд голові державної адміністрації, першому заступникові голови державної адміністрації, заступникові голови державної адміністрації та керівникові апарату державної адміністрації, до компетенції яких відноситься розгляд порушених питань.

4.5. Під час реєстрації письмових звернень у модулі «Звернення громадян» інформаційно-телекомунікаційної системи «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва» до реєстраційно-контрольної картки вносить: дату надходження звернення, прізвище, ім'я, по батькові, категорії (соціальний стан) заявника; звідки одержано звернення, дату, індекс, контроль; порушені питання – короткий зміст, індекси; виконавця, термін виконання; прізвище, ім'я, по батькові працівника відділу, який вводить дані; наносить штрих-код, інші позначення з урахуванням потреб систематизації, статистики, аналізу, пошуку звернень; адреси проживання та засобів зв'язку, суті порушеного питання; після введення даних до реєстраційно-контрольної картки та нанесення штампа і штрих-коду сканує паперовий оригінал звернення, а його електронну копію приєднує до реєстраційно-контрольної картки; під час реєстрації звернень громадян, як індивідуальних так і колективних, обов'язково перераховує кількість сторінок, кількість підписів авторів звернення.

4.6. Визначає терміни розгляду та вид контролю за зверненнями громадян.

4.7. Проставляє штамп із зазначенням назви установи, дати надходження та вхідного номера звернення на першому аркуші копії звернення громадянина, який подав звернення до державної адміністрації, на його вимогу і повертає таку копію громадянину із зазначенням слова «копія».

4.8. Забезпечує відповідно до встановленого порядку організацію та проведення особистого прийому громадян у відділі роботи із зверненнями громадян.

4.9. Забезпечує захист персональних даних.

4.10. Забезпечує здійснення заходів щодо запобігання і протидії корупції.

4.11. Надає роз'яснення громадянам, які виявили бажання звернутися на особистий прийом до керівництва державної адміністрації.

4.12. Здійснює попередній розгляд запитів громадян на доступ до публічної інформації, отриманих відділом, за результатами якого передає їх на реєстрацію до відділу організації діловодства або реєструє ті, які є зверненнями громадян.

4.13. Працює з базою даних електронних карток, за зареєстрованими зверненнями, з персональними даними окремих категорій осіб, таких як: працівників правоохоронних органів та військовослужбовців, які залучені до участі в антитерористичній операції і їх близьких осіб; громадян України, які

переселилися з тимчасово окупованої території України та районів проведення антитерористичної операції тощо.

4.14. Забезпечує формування бази персональних даних.

4.15. Організовує підготовку проектів доручень голови державної адміністрації.

4.13. Надсилає в установленому порядку письмові звернення громадян, якщо питання, порушені в них, не входять до повноважень державної адміністрації, за належністю, до відповідних органів чи посадових осіб, про що повідомляє громадян, які подали звернення.

4.14. Здійснює реєстрацію та відправлення вихідної кореспонденції за підписом керівництва державної адміністрації в частині розгляду звернень громадян.

4.15. Надає інформацію громадянам щодо порядку та стану розгляду їх звернень.

4.16. Надає практичну та методичну допомогу структурним підрозділам державної адміністрації з питань, що відносяться до компетенції відділу.

4.17. Вивчає досвід роботи з питань удосконалення організації роботи із письмовими зверненнями громадян та підвищення її ефективності.

4.18. За дорученням керівника апарату перевіряє у структурних підрозділах державної адміністрації та на комунальних підприємствах стан роботи з питань діловодства за зверненнями громадян.

4.19. Забезпечує організацію та проведення особистого прийому громадян головою, першим заступником, заступником голови та керівником апарату державної адміністрації згідно з графіком прийому, інформує їх про зміст звернень громадян.

4.20. Надає методичну та практичну допомогу структурним підрозділам державної адміністрації та комунальним підприємствам в організації роботи із зверненнями громадян.

4.21. Здійснює контроль за виконанням доручень, даних головою, першим заступником, заступником голови та керівником апарату державної адміністрації під час прийому громадян.

4.22. Веде автоматизований облік всіх письмових та усних звернень громадян, з повним відображенням у них питань, пояснень та результатів розгляду звернень громадян (комп'ютерна інформаційна система).

4.23. Здійснює контроль за своєчасним розглядом звернень громадян.

4.24. Здійснює підготовку аналітичних довідок, повідомлень та звітів у встановленому порядку.

4.25. Здійснює зберігання документів за зверненнями громадян.

4.26. Готує за дорученням керівництва державної адміністрації проекти розпоряджень державної адміністрації з питань, що віднесені до компетенції відділу.

4.27. Здійснює інші передбачені законом повноваження.

5. Відділ має право:

5.1. За згодою керівника апарату повертати структурним підрозділам державної адміністрації та комунальним підприємствам проект відповіді підготовлений заявникові з порушенням вимог чинного законодавства.

5.2. Вносити на розгляд голови державної адміністрації питання про стан роботи із зверненнями громадян району, вносити пропозиції про поліпшення діяльності з цих питань та пропозиції щодо удосконалення роботи відділу.

5.3. Залучати спеціалістів інших структурних підрозділів державної адміністрації (за погодженням з їхніми керівниками) до розгляду питань, що належать до його компетенції.

5.4. Одержувати в установленому порядку від інших структурних підрозділів державної адміністрації, органів місцевого самоврядування, комунальних підприємств, установ та організацій документи та інші матеріали, необхідні для виконання покладених на нього завдань.

5.5. Брати участь у нарадах, що проводяться в державній адміністрації та скликати в установленому порядку наради, що належать до його компетенції.

6. Керівництво.

6.1. Відділ роботи із зверненнями громадян очолює начальник, який призначається на посаду і звільняється з посади керівником апарату державної

адміністрації за погодженням із виконавчим органом Київської міської ради (Київською міською державною адміністрацією).

6.2. Начальник відділу:

6.2.1. Здійснює керівництво відділом, несе персональну відповідальність за організацію та результати його діяльності, сприяє створенню належних умов праці у відділі.

6.2.2. Планує роботу відділу і забезпечує виконання поточних планів його роботи.

6.2.3. Визначає завдання і розподіляє їх між працівниками відділу, аналізує результати роботи і вживає заходів щодо підвищення ефективності діяльності.

6.2.4. Вживає заходів для розроблення та затвердження посадових інструкцій працівників відділу у встановленому законодавством порядку.

6.2.5. Візує документи в межах своєї компетенції.

6.2.6. Забезпечує розгляд звернень, запитів, заяв, скарг та інших документів, що відносяться до компетенції відділу, підготовку та надання відповідей на них.

6.2.7. Забезпечує дотримання працівниками відділу правил внутрішнього трудового розпорядку, трудової дисципліни, правил та інструкцій з охорони праці та пожежної безпеки.

6.2.8. Розробляє і подає для затвердження у встановленому порядку положення про відділ.

6.2.9. Подає голові державної адміністрації пропозиції щодо призначення на посади та звільнення з посад працівників відділу в порядку, передбаченому законодавством про державну службу, щодо присвоєння їм рангів державних службовців, їх заохочення та притягнення до дисциплінарної відповідальності.

6.2.10. Здійснює інші повноваження, визначені законодавством.

7. Відділ взаємодіє у процесі виконання покладених на нього завдань із структурними підрозділами державної адміністрації, органами місцевого самоврядування, територіальними органами міністерств, іншими центральними органами 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.

8. Працівники відділу здійснюють свої повноваження відповідно до цього Положення та посадових інструкцій, затверджених у встановленому законодавством порядку.

9. Працівники відділу несуть відповідальність за невиконання вимог цього положення, доручень, вказівок, резолюцій та розпоряджень голови державної адміністрації, керівника відділу з питань, що пов'язані з діяльністю відділу, своїх посадових інструкцій, а також за облік звернень, збереження документів.

10. Покладання на відділ обов'язків, не передбачених цим Положенням або таких, що виходять за межі його компетентності не допускається.

Керівник апарату

О. Михайлов