



ХАРКІВСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

27 травня 2016 року

Харків

№ 215

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

Відповідно до статей 6, 25, 38, 39, 44 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування»:

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

2. Визнати таким, що втратило чинність, розпорядження голови обласної державної адміністрації від 29 квітня 2014 року № 154 «Про затвердження Положення про відділ роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації».

Голова обласної державної адміністрації

І.Л. РАЙНІН

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови
обласної державної адміністрації

27 травня 2016 року № 215

ПОЛОЖЕННЯ
про відділ роботи із зверненнями громадян
апарату обласної державної адміністрації

I. Загальні положення

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

2. Відділ створюється для організації і здійснення роботи із зверненнями громадян, реалізації єдиної державної політики з питань роботи із зверненнями громадян.

3. У своїй діяльності відділ керується Конституцією України, законами України, актами Президента України, Кабінету Міністрів України та інших центральних органів виконавчої влади, розпорядженнями голови обласної державної адміністрації, Положенням про апарат обласної державної адміністрації та цим Положенням.

4. Діяльність відділу здійснюється на основі перспективних і поточних планів роботи.

5. Відділ при вирішенні питань, які належать до його компетенції, взаємодіє з відповідними структурними підрозділами Адміністрації Президента України, Апарату Верховної Ради України, Секретаріату Кабінету Міністрів України та інших центральних органів виконавчої влади, структурними підрозділами обласної державної адміністрації, районними державними адміністраціями, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями.

II. Основні функції та завдання відділу

Відділ відповідно до покладених на нього завдань:

1. Забезпечує реалізацію та аналіз державної політики з питань роботи із зверненнями громадян в апараті та структурних підрозділах обласної державної адміністрації, районних державних адміністраціях, взаємодіє з органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями і разом з відповідними структурними підрозділами апарату обласної державної адміністрації узагальнює практику роботи із зверненнями громадян.

2. Здійснює попередній розгляд пропозицій, заяв і скарг громадян, готує за окремими з них пропозиції (у разі необхідності) голові обласної державної адміністрації та його заступникам відповідно до розподілу обов'язків.

3. Здійснює опрацювання звернень громадян згідно з установленою звітно-обліковою документацією.

4. Здійснює опрацювання звернень громадян, що надійшли до обласної державної адміністрації з державної установи «Урядовий контактний центр».

5. Здійснює разом з помічниками, радниками голови обласної державної адміністрації, помічниками першого заступника, заступників голови обласної державної адміністрації організацію особистих прийомів громадян головою обласної державної адміністрації, його заступниками, заступником голови – керівником апарату згідно з графіком, затвердженим розпорядженням голови обласної державної адміністрації.

Забезпечує проведення першочергового особистого прийому головою обласної державної адміністрації жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України.

6. Отримує від структурних підрозділів обласної державної адміністрації, районних державних адміністрацій, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ і організацій інформації (довідки, пояснення та інші матеріали), що стосуються розгляду пропозицій, заяв і скарг громадян, на їх підставі готує інформацію керівництву обласної державної адміністрації.

7. За дорученням голови обласної державної адміністрації, його заступників або самостійно (відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян») надсилає до структурних підрозділів обласної державної адміністрації, районних державних адміністрацій, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ і організацій для розгляду пропозиції, заяви, скарги громадян.

8. Проводить особистий прийом громадян, створює умови для участі заявників у перевірці поданих ними пропозицій, заяв чи скарг, надання можливості знайомитися з матеріалами перевірок відповідних звернень.

9. Вивчає практику роботи структурних підрозділів обласної державної адміністрації, районних державних адміністрацій, органів місцевого самоврядування щодо звернень громадян, одержує від них статистичні та інформаційні дані про надходження та розгляд пропозицій, заяв, скарг для аналізу і складення щоквартальних, річних звітів про підсумки роботи.

10. Надає практичну допомогу, консультує працівників місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, підприємств, організацій та установ з питань роботи із зверненнями громадян.

11. Контролює стан роботи із зверненнями громадян у структурних підрозділах обласної державної адміністрації, районних державних адміністраціях, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах та організаціях області.

12. Здійснює, відповідно до своїх повноважень, перевірки додержання законодавства про звернення громадян у структурних підрозділах обласної державної адміністрації, районних державних адміністраціях, органах місцевого самоврядування.

13. Здійснює проведення днів контролю, в рамках яких проводить виїзні перевірки стану виконання доручень, наданих районним державним адміністраціям за результатами розгляду звернень громадян Президентом України, обласною державною адміністрацією.

14. Організовує проведення засідань постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при обласній державній адміністрації.

15. Надає, в межах своїх повноважень, роз'яснення громадянам щодо порядку звернення до органів державної влади і вирішення питань, порушених у зверненнях.

16. Готує матеріали щодо організації особистих доповідей голів районних державних адміністрацій перед головою обласної державної адміністрації про стан роботи із зверненнями громадян у відповідних районних державних адміністраціях.

17. Здійснює статистичний облік звернень громадян на підставі Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України.

18. Забезпечує нерозголошення одержаних із звернень відомостей про особисте життя громадян без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, та іншої інформації, якщо це ущемляє права і законні інтереси громадян.

19. Забезпечує щоквартальне оприлюднення на офіційному веб-сайті обласної державної адміністрації узагальнених відомостей про організацію роботи зі зверненнями громадян та вирішення порушених у них питань, надає зазначені узагальнені відомості до Адміністрації Президента України, Кабінету Міністрів України.

20. Готує проекти розпоряджень голови обласної державної адміністрації, у тому числі нормативно-правового характеру, з питань, віднесених до компетенції відділу.

21. Передає у встановленому порядку та визначені строки до управління забезпечення доступу до публічної інформації Харківської обласної державної адміністрації інформацію, яка відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації» є публічною, крім інформації з обмеженим доступом.

22. Виконує інші завдання, покладені на відділ, відповідно до чинного законодавства України.

III. Права відділу

Відділ відповідно до покладених на нього завдань має право:

1. Перевіряти і контролювати своєчасний розгляд питань, порушених у заявах, скаргах і пропозиціях громадян, що надійшли до обласної державної адміністрації.

2. Готувати і подавати голові обласної державної адміністрації та його заступникам інформацію про факти порушень виконавської дисципліни за результатами розгляду звернень громадян у структурних підрозділах обласної державної адміністрації, районних державних адміністраціях, на підприємствах, в установах та організаціях області.

3. Контролювати виконання розпоряджень голови обласної державної адміністрації, що видаються з питань, порушених у пропозиціях, заявах і скаргах громадян.

4. Одержувати в установленому порядку від органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій матеріали, необхідні для прийому громадян, і запрошувати їх представників для надання пояснень.

5. Перевіряти стан роботи з розгляду заяв і скарг громадян, організації особистого прийому громадян у структурних підрозділах обласної державної адміністрації, районних державних адміністраціях, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях області.

6. Брати участь у нарадах та інших заходах з питань роботи із зверненнями громадян, скликати наради з питань, що належать до компетенції відділу.

7. Вносити керівництву обласної державної адміністрації пропозиції з питань удосконалення роботи із зверненнями громадян, підвищення її ефективності.

IV. Структура відділу

1. Структура відділу, чисельність його працівників та Положення про відділ затверджуються в установленому порядку розпорядженням голови обласної державної адміністрації.

2. Відділ очолює начальник, який призначається на посаду та звільняється з посади головою обласної державної адміністрації за поданням заступника голови – керівника апарату обласної державної адміністрації, відповідно до чинного законодавства України.

3. Начальник відділу має заступника, який призначається на посаду та звільняється з посади головою обласної державної адміністрації за поданням заступника голови – керівника апарату обласної державної адміністрації, відповідно до чинного законодавства України.

4. На посаду начальника відділу, його заступника та спеціалістів призначаються особи з відповідним рівнем кваліфікації згідно з вимогами чинного законодавства України.

V. Начальник відділу

Начальник відділу:

1. Здійснює керівництво роботою відділу, персонально відповідає за виконання покладених на відділ завдань.

2. Визначає завдання і розподіляє обов'язки між працівниками відділу, контролює їх виконання, несе відповідальність за стан службової та трудової дисципліни у відділі.

3. Організовує особистий прийом громадян головою обласної державної адміністрації, його заступниками згідно з графіком, затвердженим головою обласної державної адміністрації.

4. За дорученням керівництва обласної державної адміністрації або самостійно (відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян») направляє для розгляду окремі звернення громадян до структурних підрозділів обласної державної адміністрації, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій та іншим юридичним особам, готує проекти відповідей громадянам за результатами розгляду їх звернень, а також супровідні листи з дорученнями про розгляд звернень громадян.

5. Організовує, у разі необхідності, вивчення та узагальнення проблем, які порушують у своїх зверненнях громадяни, доповідає про їх результати голові обласної державної адміністрації або його заступникам.

Готує матеріали для проведення засідань постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при обласній державній адміністрації.

6. Планує роботу відділу, забезпечує виконання перспективних і поточних планів роботи.

7. Аналізує результати роботи відділу і вживає відповідних заходів до підвищення ефективності роботи відділу, забезпечує підвищення професійної кваліфікації працівників відділу.

8. Здійснює контроль за виконанням працівниками відділу посадових обов'язків.

9. Організовує роботу щодо взаємодії відділу з відповідними структурними підрозділами Адміністрації Президента України, Апарату Верховної Ради України, Секретаріату Кабінету Міністрів України, місцевих органів виконавчої влади, а також зі структурними підрозділами обласної державної адміністрації та її апарату, територіальними органами міністерств та інших центральних органів виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями.

10. Виконує інші доручення голови обласної державної адміністрації та заступника голови – керівника апарату обласної державної адміністрації з питань роботи із зверненнями громадян.

VI. Прикінцеві положення

1. Відділ має бланк встановленої форми зі своїм найменуванням.

2. Покладення на відділ обов'язків, не передбачених цим Положенням і таких, що не стосуються питань роботи із зверненнями громадян, не допускається.

**Заступник голови – керівник апарату
обласної державної адміністрації**

В.Ю. Аббакумов

Гравнова 700 04 23

