



ХАРКІВСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

Харків

від 26 травня 2010 року

№ 263

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

Відповідно до статей 5, 44 Закону України «Про місцеві державні адміністрації»:

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

2. Визнати такими, що втратили чинність:

розпорядження голови обласної державної адміністрації від 20 грудня 2005 року № 657 «Про затвердження Положення про відділ роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації»;

розпорядження голови обласної державної адміністрації від 5 лютого 2009 року № 51 «Про внесення змін до розпорядження голови облдержадміністрації від 20 грудня 2005 року № 657»;

розпорядження голови обласної державної адміністрації від 7 липня 2009 року № 363 «Про внесення змін до розпорядження голови облдержадміністрації від 20 грудня 2005 року № 657».

**Голова обласної державної  
адміністрації**



**М.М.ДОБКІН**

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

**I. Загальні засади**

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, указами і розпорядженнями Президента України, постановами та розпорядженнями Кабінету Міністрів України, 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 відділами, управліннями та іншими структурними підрозділами обласної державної адміністрації, органами місцевого самоврядування, об'єднаннями громадян.

**II. Основні функції та завдання відділу**

Відділ відповідно до покладених на нього завдань:

1. Забезпечує реалізацію державної політики з питань роботи із зверненнями громадян в апараті, відділах, управліннях та інших структурних підрозділах обласної державної адміністрації, районних державних адміністраціях, взаємодіє з органами місцевого самоврядування, державними підприємствами і разом з відповідними структурними підрозділами апарату облдержадміністрації узагальнює практику роботи із зверненнями громадян, вносить пропозиції голові обласної державної адміністрації щодо її вдосконалення.

2. Здійснює попередній розгляд письмових пропозицій, заяв і скарг громадян, готує за окремими з них пропозиції для наступної доповіді голові обласної державної адміністрації чи його заступникам.

3. Готує інформацію голові обласної державної адміністрації про характер звернень громадян.

4. Веде реєстрацію та облік звернень громадян згідно з установленою звітно-обліковою документацією.

5. Здійснює разом з помічниками, радниками голови обласної державної адміністрації та помічниками заступників голови обласної державної адміністрації належну організацію особистих прийомів громадян головою обласної державної адміністрації та його заступниками згідно з графіком, затвердженим розпорядженням голови обласної державної адміністрації.

Сприяє проведенню першочергового особистого прийому головою облдержадміністрації жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України.

6. Систематично аналізує звернення громадян, з'ясовує причини, що породжують повторні звернення громадян, аналізує випадки безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявників, проявів упередженості, халатності та формалізму при розгляді звернень.

7. За дорученням голови обласної державної адміністрації, його заступників або самостійно (відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян») надсилає відділам, управлінням та іншим структурним підрозділам облдержадміністрації, районним державним адміністраціям, органам місцевого самоврядування, організаціям, установам і підприємствам для розгляду пропозиції, заяви, скарги громадян, запитує та отримує від них інформацію, що стосується розгляду звернень громадян.

8. Проводить особистий прийом громадян, створює умови для участі заявників у перевірці поданих ними заяв чи скарг, надання можливості знайомитися з матеріалами перевірок відповідних звернень, проводить широку роз'яснювальну роботу з питань реалізації громадянами права на звернення та особистий прийом, сприяє створенню та функціонуванню гарячих ліній і телефонів довіри.

9. Веде облік розпоряджень і вказівок, що надані на прийомі головою обласної державної адміністрації або його заступниками, здійснює контроль за їх виконанням.

10. Готує і подає голові обласної державної адміністрації та його заступникам інформацію про факти порушень виконавської дисципліни та формального ставлення до розгляду звернень громадян у відділах, управліннях та інших структурних підрозділах обласної державної адміністрації, районних державних адміністраціях, на підприємствах, в організаціях і установах області.

Зживає заходів для поновлення прав і свобод громадян, порушених унаслідок недодержання вимог законодавства про звернення громадян, притягнення винних осіб у встановленому порядку до відповідальності, у тому числі до дисциплінарної, за невиконання чи неналежне виконання службових обов'язків щодо розгляду звернень громадян.

11. Інформує голову обласної державної адміністрації та його заступників про стан роботи із зверненнями та особистого прийому громадян в обласній державній адміністрації, відділах та управліннях, районних державних адміністраціях, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в організаціях та установах, надає пропозиції щодо вдосконалення цієї роботи.

12. Вивчає практику роботи відділів і управлінь обласної державної адміністрації, районних державних адміністрацій, органів місцевого самоврядування щодо звернень громадян, одержує від них статистичні та інформаційні дані про надходження та розгляд заяв, скарг для аналізу і складання річних підсумків роботи.

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

14. Разом з іншими структурними підрозділами облдержадміністрації здійснює контроль у відділах і управліннях облдержадміністрації, райдержадміністраціях та підпорядкованих їм установах, органах місцевого самоврядування за дотриманням Закону України "Про звернення громадян" та інших актів законодавства з питань роботи із зверненнями громадян.

Вживає заходів щодо недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями громадян, із порушенням строків, установлених законодавством, безпідставної передачі розгляду звернень іншим органам, викорінення практики визнання заяв чи скарг необґрунтованими без роз'яснення заявникам порядку оскарження прийнятих за ними рішень.

15. Виконує інші доручення голови обласної державної адміністрації, його заступників і заступника голови - керівника апарату обласної державної адміністрації.

16. Готує проекти розпоряджень голови обласної державної адміністрації з питань, віднесених до компетенції відділу.

17. Забезпечує виконання методичних процесів СУЯ (системи управління якістю), розроблених відповідно до стандартів ISO 9001-2008.

### III. Права відділу

Відділ відповідно до покладених на нього завдань має право:

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

2. Контролювати виконання відділами, управліннями та іншими структурними підрозділами обласної державної адміністрації, райдержадміністраціями доручень, взаємодіяти з органами місцевого самоврядування, підприємствами, організаціями, установами щодо своєчасного вирішення питань, які порушувались у зверненнях громадян.

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

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

5. Перевіряти стан роботи з розгляду заяв і скарг громадян, організацій особистого прийому громадян у відділах, управліннях та інших структурних

підрозділах обласної державної адміністрації, районних державних адміністраціях, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в організаціях і установах області.

6. Брати участь у нарадах та інших заходах з питань роботи із зверненнями громадян, що проводяться в обласній державній адміністрації та підпорядкованих їй установах, скликати наради з питань, що належать до компетенції відділу.

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

8. Вносити пропозиції заступнику голови – керівнику апарату обласної державної адміністрації щодо вдосконалення методик процесів відділу, розроблених відповідно до стандартів ISO 9001-2008.

#### IV. Структура відділу

1. Структура відділу, чисельність його працівників та Положення про відділ затверджуються в установленому порядку розпорядженням голови обласної державної адміністрації і мають забезпечувати якісне виконання покладених на відділ завдань.

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.

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.

4. На посаду начальника відділу, його заступника та спеціалістів призначаються особи з відповідним рівнем кваліфікації згідно з довідником типових професійно-кваліфікаційних характеристик посад державних службовців.

#### V. 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 трудової дисципліни у відділі.

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

4. Особисто проводить прийом громадян.

5. Здійснює попередній розгляд письмових звернень громадян, доповідає по них голові обласної державної адміністрації та його заступникам, за їх дорученням організує направлення звернень для розгляду виконавцям.

6. За дорученням керівництва обласної державної адміністрації або самостійно (відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян»)

направляє для розгляду окремі звернення громадян органам місцевого самоврядування, відділам, управлінням та іншим структурним підрозділам обласної державної адміністрації, підприємствам, організаціям, установам та іншим юридичним особам, готує проекти відповідей громадянам за результатами розгляду їх звернень, а також супровідні листи з дорученнями про розгляд звернень громадян.

7. Організує 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.

8. Планує роботу відділу; забезпечує виконання перспективних і поточних планів роботи.

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

10. Здійснює контроль за дотриманням працівниками відділу посадових обов'язків.

11. Вирішує питання взаємодії відділу з відповідними службами Адміністрації Президента України, Апарату Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, місцевих органів виконавчої влади, відділами, управліннями обласної державної адміністрації та обласними територіальними органами міністерств і центральних органів виконавчої влади.

12. Виконує інші доручення і розпорядження голови обласної державної адміністрації, заступника голови – керівника апарату обласної державної адміністрації.

13. Забезпечує у відділі виконання та моніторинг процесів СУЯ, розроблених відповідно до стандартів ISO 9001-2008.

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.В.Хома**

/Гравнова Т.А./

