



ХАРКІВСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

29 квітня 2014 року

Харків

№ 154

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

Відповідно до статті 6, пункту 4-1 частини першої статті 39, статті 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 26 травня 2010 року № 263 «Про затвердження Положення про відділ роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації»;

від 10 травня 2011 року № 231 «Про внесення змін до Положення про відділ роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації».

Голова обласної державної адміністрації

І.М. БАЛУГА

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови
обласної державної адміністрації
29 квітня 2014 року № 154

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, 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 структурними підрозділами обласної державної адміністрації, районними державними адміністраціями, органами місцевого самоврядування, громадськими об'єднаннями.

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

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

4. Здійснює разом з помічниками, радниками голови обласної державної адміністрації та помічниками заступників голови обласної державної адміністрації 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 обласної державної адміністрації жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України.

5. 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.

6. За дорученням голови обласної державної адміністрації, його заступників або самостійно (відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян») надсилає структурним підрозділам обласної державної адміністрації, районним державним адміністраціям, органам місцевого самоврядування, підприємствам, установам і організаціям для розгляду пропозиції, заяви, скарги громадян.

7. 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.

8. 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 складання річних підсумків роботи.

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

10. 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.

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

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

13. 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.

14. Виконує інші доручення голови обласної державної адміністрації, його заступників і заступника голови – керівника апарату обласної державної адміністрації.

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, 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 СУЯ (системи управління якістю) 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.

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

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. 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 інших юридичних особам, готує проекти відповідей громадянам за результатами розгляду їх звернень, а також супровідні листи з дорученнями про розгляд звернень громадян.

5. Організовує 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. Вирішує питання взаємодії відділу з відповідними структурними підрозділами Адміністрації Президента України, Апарату Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, місцевих органів виконавчої влади,

а також з апаратом та структурними підрозділами обласної державної адміністрації, територіальними органами міністерств та інших центральних органів виконавчої влади.

10. Забезпечує у відділі виконання та моніторинг процесів СУЯ (системи управління якістю), розроблених відповідно до стандартів ISO 9001-2008

11. Виконує інші доручення голови обласної державної адміністрації та заступника голови – керівника апарату обласної державної адміністрації.

VI. Прикінцеві положення

1. Відділ має бланки 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.В. Хома