



**ХАРКІВСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ**

**РОЗПОРЯДЖЕННЯ**

11 жовтня 2018 року

Харків

№ 574

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

Відповідно до Закону України «Про державну службу», статей 5, 6, 39 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», Регламенту Харківської обласної державної адміністрації, затвердженого розпорядженням голови обласної державної адміністрації від 13 вересня 2018 року № 519:

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

**Перший заступник голови  
обласної державної адміністрації**

**М. БЕККЕР**

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови  
обласної державної адміністрації  
від 11 жовтня 2018 року № 574

## ПОЛОЖЕННЯ

### про відділ роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації

#### І. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1. Відділ роботи із зверненнями громадян (далі – Відділ) є структурним підрозділом апарату обласної державної адміністрації, який підпорядковується керівнику апарату обласної державної адміністрації.

2. У своїй діяльності Відділ керується Конституцією України, Законами України «Про державну службу», «Про місцеві державні адміністрації», «Про запобігання корупції», «Про звернення громадян», іншими законами України, актами Президента України та Кабінету Міністрів України, розпорядженнями голови обласної державної адміністрації, наказами керівника апарату обласної державної адміністрації, цим Положенням та іншими нормативно-правовими актами.

3. Положення про Відділ затверджується розпорядженням голови обласної державної адміністрації.

4. Діяльність Відділу здійснюється на основі квартальних планів роботи, затверджених керівником апарату обласної державної адміністрації.

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

6. Відділ має бланк встановленої форми зі своїм найменуванням.

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

## **II. ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ, ФУНКЦІ ТА ПРАВА ВІДДІЛУ**

1. Основними завданнями Відділу є:

1) забезпечення реалізації державної політики з питань роботи із зверненнями громадян в апараті та структурних підрозділах обласної державної адміністрації, районних державних адміністраціях;

2) взаємодія з органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями з питань роботи із зверненнями громадян.

2. Відділ відповідно до покладених на нього завдань:

1) здійснює попередній розгляд пропозицій, заяв і скарг громадян, готує за окремими з них пропозиції (у разі необхідності) голові обласної державної адміністрації, першому заступнику та заступникам голови обласної державної адміністрації (далі – керівництво обласної державної адміністрації) та керівнику апарату обласної державної адміністрації відповідно до розподілу обов'язків;

2) здійснює опрацювання звернень громадян згідно з установленою звітно-обліковою документацією;

3) здійснює опрацювання звернень громадян, що надійшли до обласної державної адміністрації з державної установи «Урядовий контактний центр»;

4) здійснює організаційне забезпечення проведення особистих прийомів громадян керівництвом обласної державної адміністрації та керівником апарату обласної державної адміністрації, згідно з графіком, затвердженим головою обласної державної адміністрації;

5) 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, її апарату, 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 узагальнену інформацію керівництву обласної державної адміністрації та керівнику апарату обласної державної адміністрації;

7) за дорученням керівництва обласної державної адміністрації, керівника апарату обласної державної адміністрації 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 консультаційний прийом громадян, створює умови для 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, установ та організацій з питань роботи із зверненнями громадян;

11) здійснює, відповідно до своїх повноважень, перевірки додержання законодавства про звернення громадян, контролює стан роботи із зверненнями громадян у структурних підрозділах обласної державної адміністрації, районних державних адміністраціях, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, установах та організаціях області;

12) організовує проведення засідань постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при обласній державній адміністрації;

13) надає, в межах своїх повноважень, роз'яснення громадянам щодо порядку звернення до органів державної влади і вирішення питань, порушених у зверненнях;

14) 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;

15) здійснює статистичний облік звернень громадян на підставі Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України;

16) забезпечує нерозголошення одержаних із звернень громадян відомостей про їх особисте життя без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, та іншої інформації, що стала відома під час виконання покладених на Відділ завдань;

17) забезпечує зберігання персональних даних громадян, що знаходяться у володінні Відділу;

18) 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;

19) готує проекти розпоряджень голови обласної державної адміністрації, у тому числі нормативно-правового характеру, наказів керівника апарату обласної державної адміністрації та інших службових документів з питань, віднесених до компетенції Відділу;

20) виконує інші завдання, покладені на Відділ, відповідно до чинного законодавства України.

3. 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 надавати керівництву обласної державної адміністрації та керівнику апарату обласної державної адміністрації 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, наказів керівника апарату 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 та керівнику апарату обласної державної адміністрації пропозиції з питань удосконалення роботи із зверненнями громадян, підвищення її ефективності.

### **ІІІ. НАЧАЛЬНИК ВІДДІЛУ**

1. Відділ очолює начальник.

2. Начальник Відділу призначається на посаду та звільняється з посади керівником апарату обласної державної адміністрації в установленому законодавством порядку.

3. Начальник Відділу має заступника.

4. Заступник начальника Відділу та інші працівники Відділу призначаються на посади та звільняються з посад керівником апарату обласної державної адміністрації в установленому законодавством порядку.

5. 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, трудової та виконавської дисципліни у Відділі;
- 3) планує роботу Відділу, забезпечує виконання перспективних і поточних планів роботи;
- 4) аналізує результати роботи Відділу і вживає відповідних заходів до підвищення ефективності роботи Відділу, забезпечує підвищення професійної кваліфікації працівників Відділу;
- 5) підписує супровідні листи стосовно пересилання звернень громадян за належністю до відповідного органу чи посадовій особі, у разі коли порушені у зверненнях питання не належать до повноважень обласної державної адміністрації;
- 6) організовує в межах повноважень 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;
- 7) виконує інші доручення голови обласної державної адміністрації та керівника апарату обласної державної адміністрації з питань роботи із зверненнями громадян.

**Керівник апарату  
обласної державної адміністрації**



**В. БЕЛЯВЦЕВА**