



УКРАЇНА

**ІВАНО-ФРАНКІВСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ**

**РОЗПОРЯДЖЕННЯ**

від 15.02.2019

м. Івано-Франківськ

№ 50

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

Відповідно до Закону України «Про місцеві державні адміністрації», постанови Кабінету Міністрів України від 26.09.2012 року № 887 «Про затвердження Типового положення про структурний підрозділ місцевої державної адміністрації» та розпорядження обласної державної адміністрації від 26.09.2018 року № 555 «Про зміни у структурі обласної державної адміністрації»:

1. Затвердити Положення про відділ роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації (додається).
2. Вважати таким, що втратило чинність, Положення про відділ роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації, затверджене розпорядженням обласної державної адміністрації від 02.07.2018 року № 237-к.
3. Координацію роботи щодо виконання розпорядження покласти на головного відповідального виконавця – відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації (Л. Балкова).
4. Контроль за виконанням розпорядження покласти на керівника апарату обласної державної адміністрації Р. Маланія.

**Голова обласної  
державної адміністрації**

**Олег Гончарук**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
**розпорядження**  
**облдержадміністрації**  
від 15.02.2019 № 50

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

**1. Загальні положення**

1.1. Відділ роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації (надалі – відділ) є структурним підрозділом апарату обласної державної адміністрації. Утворення, ліквідація або реорганізація відділу проводиться відповідно до розпорядження обласної державної адміністрації.

1.2. Відділ підпорядковується керівнику апарату обласної державної адміністрації.

1.3. У своїй діяльності відділ керується Конституцією України, законами України «Про звернення громадян», «Про місцеві державні адміністрації», постановами Верховної Ради України, указами та розпорядженнями Президента України, постановами і розпорядженнями Кабінету Міністрів України, іншими нормативно-правовими актами, розпорядженнями обласної державної адміністрації, наказами керівника апарату обласної державної адміністрації, Регламентом Івано-Франківської обласної державної адміністрації та цим Положенням.

1.4. Відділ веде окреме діловодство та використовує бланки зі своїм найменуванням.

1.5. Відділ планує і здійснює свою роботу відповідно до квартальних планів роботи облдержадміністрації, доручень керівництва, завдань відділу. Квартальні плани роботи відділу затверджуються керівником апарату облдержадміністрації.

**2. Основні завдання**

Основними завданнями відділу є:

2.1. Забезпечення безперешкодної реалізації конституційних прав громадян на звернення, дотримання і виконання Закону України «Про звернення громадян».

2.2. Забезпечення належної організації роботи щодо розгляду звернень громадян, особистих та виїзних прийомів громадян керівництвом облдержадміністрації.

2.3. Здійснення контролю за своєчасним розглядом звернень громадян.

2.4. Надання необхідної методичної та практичної допомоги в організації роботи із зверненнями громадян структурним підрозділам облдержадміністрації, райдержадміністраціям, органам місцевого самоврядування, територіальним підрозділам центральних органів виконавчої влади, підприємствам, установам та організаціям області.

### **3. Повноваження**

З метою виконання покладених на нього завдань, відділ:

3.1. Надає, в межах компетенції, роз'яснення громадянам щодо порядку звернень до органів державної влади та вирішення питань, порушених у зверненнях.

3.2. Проводить консультації та роз'яснення для громадян, які виявили бажання побувати на особистому прийомі у керівництва облдержадміністрації, інформує про порядок розгляду їх звернень.

3.3. Забезпечує у встановленому порядку прийом, попередній розгляд та реєстрацію звернень громадян, що надійшли до облдержадміністрації.

3.4. Забезпечує належну організацію особистого, виїзного прийомів громадян керівництвом облдержадміністрації.

3.5. Відповідно до резолюцій керівництва облдержадміністрації надсилає звернення громадян структурним підрозділам обласної державної адміністрації, районним державним адміністраціям, органам місцевого самоврядування, територіальним підрозділам центральних органів виконавчої влади, підприємствам, установам, організаціям області для розгляду та інформування авторів про результат розгляду звернень.

3.6. Готує матеріали про стан роботи із зверненнями громадян, організації особистого прийому керівництвом облдержадміністрації на засідання колегії облдержадміністрації, наради з питань, що відносяться до компетенції відділу.

3.7. Готує проекти рішень колегій та розпоряджень облдержадміністрації з питань, що віднесені до компетенції відділу.

3.8. Готує підсумкову статистичну звітність щодо звернень громадян за відповідний період.

3.9. Забезпечує щоквартальне оприлюднення на офіційному веб-сайті облдержадміністрації узагальнених відомостей про стан роботи із зверненнями громадян.

3.10. Готує, в разі необхідності, відповіді про результати розгляду звернень громадян органам влади вищого рівня.

3.11. Забезпечує функціонування «гарячої» телефонної лінії та телефону довіри обласної державної адміністрації.

3.12. Забезпечує формування справ і належне зберігання документів

за пропозиціями, заявами і скаргами громадян.

3.13. Організовує та забезпечує роботу постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при облдержадміністрації.

3.14. Здійснює проведення дня контролю в райдержадміністраціях.

3.15. Забезпечує, відповідно до своїх повноважень, проведення перевірок додержання законодавства про звернення громадян у райдержадміністраціях та структурних підрозділах обласної державної адміністрації.

3.16. Здійснює контроль за своєчасним розглядом звернень громадян та виконанням доручень керівництва облдержадміністрації, розпоряджень обласної державної адміністрації щодо питань, порушених у пропозиціях, заявах та скаргах громадян.

3.17. Надає необхідну методичну та практичну допомогу в організації роботи із зверненнями громадян структурним підрозділам облдержадміністрації, райдержадміністраціям, органам місцевого самоврядування, територіальним підрозділам центральних органів виконавчої влади, підприємствам, установам і організаціям області.

3.18. Аналізує і узагальнює звернення громадян, вивчає причини, що породжують повторні звернення, скарги та звернення в органи влади вищого рівня, вносить пропозиції щодо усунення причин появи таких звернень.

3.19. Забезпечує підготовку та подання керівництву облдержадміністрації інформації про факти порушень виконавської дисципліни у роботі із зверненнями громадян.

3.20. Вивчає, узагальнює та поширює позитивний досвід роботи, розробляє методичні матеріали щодо удосконалення роботи із зверненнями громадян та організації особистого прийому.

3.21. Забезпечує проведення першочергового особистого прийому керівництвом облдержадміністрації осіб з інвалідністю внаслідок війни, Героїв Соціалістичної праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня».

#### **4. Права відділу**

Відповідно до покладених на нього завдань відділ має право:

4.1. Здійснювати контроль за дотриманням вимог Закону України «Про звернення громадян» в структурних підрозділах облдержадміністрації, райдержадміністраціях, в органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах та організаціях.

4.2. Отримувати в установленому порядку від структурних підрозділів облдержадміністрації, райдержадміністрацій, органів місцевого самоврядування, територіальних підрозділів міністерств та інших центральних органів виконавчої влади, підприємств, установ, організацій області документи та матеріали щодо розгляду пропозицій, заяв, скарг громадян (довідки, пояснення, звіти, доповідні записки

тощо).

4.3. Брати участь у засіданнях дорадчих і колегіальних органів, нарадах, що проводяться в облдержадміністрації з питань, що відносяться до компетенції відділу.

4.4. Надавати методичні рекомендації структурним підрозділам облдержадміністрації, райдержадміністраціям, органам місцевого самоврядування, територіальним підрозділам центральних органів виконавчої влади, організаціям, установам щодо забезпечення виконання вимог закону України «Про звернення громадян».

4.5. Вносити в установленому порядку пропозиції щодо удосконалення роботи із зверненнями громадян.

4.6. Скликати в установленому порядку наради, проводити семінари з питань, що належать до компетенції відділу.

4.7. Надсилати заявникам повідомлення про скерування їх звернень за належністю, якщо питання, порушені ними, не належать до компетенції облдержадміністрації.

4.8. Здійснювати обробку персональних даних фізичних осіб відповідно до законодавства з питань захисту персональних даних для виконання покладених на відділ повноважень.

## 5. Структура відділу

5.1. Відділ очолює начальник, який призначається на посаду і звільняється з посади керівником апарату обласної державної адміністрації в порядку, передбаченому законодавством України про державну службу.

5.2. На посаду начальника відділу призначається особа, яка відповідає вимогам, встановленим Законом України «Про державну службу».

5.3. Начальник відділу:

5.3.1. Здійснює керівництво відділом, несе відповідальність за організацію діяльності відділу та виконання покладених на нього завдань.

5.3.2. Планує роботу відділу, контролює виконання передбачених планом заходів, забезпечує виконання плану роботи облдержадміністрації з питань, що стосуються відділу, доручень керівництва.

5.3.3. Вносить пропозиції до регламенту та плану роботи обласної державної адміністрації, інших нормативно-правових актів з питань, що належать до компетенції відділу.

5.3.4. Визначає завдання і розподіляє обов'язки між працівниками відділу, контролює виконання ними посадових інструкцій, забезпечує дотримання правил внутрішнього службового розпорядку, відповідає за стан трудової дисципліни.

5.3.5. Розробляє положення про відділ, посадові інструкції

працівників відділу. Здійснює, в разі потреби, частковий перерозподіл визначених посадовою інструкцією функціональних обов'язків працівників відділу.

5.3.6. Вносить у встановленому порядку на розгляд керівництва облдержадміністрації пропозиції щодо призначення, переміщення та звільнення працівників відділу, їх заохочення і накладення на них дисциплінарних стягнень.

5.3.7. Представляє відділ в органах державної влади і місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах та організаціях, забезпечує взаємодію відділу з ними у вирішенні питань, що належать до його компетенції.

5.3.8. Організовує вивчення та узагальнення проблем, які порушують у своїх зверненнях громадяни, доповідає голові, керівнику апарату облдержадміністрації про стан їх розгляду. Періодично звітує про стан справ з питань, що належать до компетенції відділу. Відповідає за підготовку аналітично-статистичної інформації про звернення громадян.

5.3.9. Підписує та візує документи в межах своєї компетенції.

## **6. Взаємодія з іншими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями**

З метою створення умов для послідовної та узгодженої діяльності щодо термінів, періодичності одержання і передачі інформації, необхідної для належного виконання покладених на нього завдань та здійснення запланованих заходів, в межах повноважень, відділ взаємодіє із структурними підрозділами облдержадміністрації та її апарату, районними державними адміністраціями, органами місцевого самоврядування, територіальними підрозділами центральних органів виконавчої влади, а також підприємствами, установами та організаціями області.

**Начальник відділу роботи  
із зверненнями громадян  
апарату облдержадміністрації**



**Людмила Балкова**