



УКРАЇНА
КОЛОМИЙСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ІВАНО-ФРАНКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

від 16.02.2021

м. Коломия

№ 65

**Про затвердження Положення про
сектор роботи із зверненнями громадян
апарату районної державної адміністрації**

Відповідно до статей 5 та 44 Закону України "Про місцеві державні адміністрації", керуючись Законом України "Про державну службу":

1. Затвердити Положення про сектор роботи із зверненнями громадян апарату районної державної адміністрації, що додається.

2. Визнати таким, що втратило чинність розпорядження райдержадміністрації від 19.07.2013р. №293 «Про затвердження Положення про сектор роботи із зверненнями громадян апарату районної державної адміністрації».

3. Контроль за виконанням розпорядження покласти на керівника апарату районної державної адміністрації Михайла Беркешука.

**Перший заступник голова
районної державної адміністрації**

Нестор Печенюк



ЗАТВЕРДЖЕНО
розпорядження районної
державної адміністрації
від 16.08.2021 № 65

ПОЛОЖЕННЯ
про сектор роботи із зверненнями громадян апарату
Коломийської районної державної адміністрації

I. Загальні положення

1. Сектор роботи із зверненнями громадян (далі - сектор) утворюється головою районної державної адміністрації, є структурним підрозділом апарату райдержадміністрації, підзвітним і підконтрольним голові районної державної адміністрації, підпорядкований керівнику апарату районної державної адміністрації.

2. Сектор створений для забезпечення безперешкодної реалізації громадянами наданого їм Конституцією України права направляти звернення або особисто звертатися до органів державної виконавчої влади, органів місцевого самоврядування та посадових і службових осіб цих органів, що зобов'язані розглянути звернення і дати обґрунтовану відповідь у встановлений законом строк.

3. Сектор у своїй роботі керується Конституцією України, законами України, постановами Верховної Ради України, указами та розпорядженнями Президента України, постановами і розпорядженнями Кабінету Міністрів України, іншими нормативними актами органів виконавчої влади вищого рівня, розпорядженнями голів обласної та районної державних адміністрацій, правилами, рекомендаціями, іншими нормативними актами з питань роботи із зверненнями громадян, цим Положенням.

4. Діяльність сектору здійснюється на основі Регламенту, планів роботи райдержадміністрації, річних, планів роботи сектору.

5. Посадові інструкції працівників сектору, плани роботи сектору затверджуються керівником апарату райдержадміністрації.

6. Структура сектору роботи із зверненнями громадян, чисельність та посадові оклади його працівників встановлюються штатним розписом апарату, який затверджується головою районної державної адміністрації.

7. Сектор очолює завідувач.

8. Службові обов'язки працівників визначаються посадовими інструкціями та розподілом обов'язків між ними.

9. Діловодство сектору ведеться згідно з номенклатурою справ сектору та Інструкцією з питань діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в

засобах масової інформації, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 р. № 348.

II. Основні завдання, функції та права сектору роботи із зверненнями громадян

1. Основними завданнями сектору є:

1). Забезпечення кваліфікованого, об'єктивного та своєчасного розгляду звернень громадян, які громадяни надіслали поштою, електронною поштою, висловили на особистому прийомі у керівництва райдержадміністрації або надійшли на «гарячу лінію» та телефон довіри районної державної адміністрації

2). Перевірка та контроль за роботою із зверненнями громадян відповідно до законодавства і нормативних актів в управліннях, інших структурних підрозділах райдержадміністрації, виконавчих комітетах органів місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях.

3). Забезпечення належної організації особистого, виїзного прийомів громадян головою, першим заступником голови, заступниками голови, керівником апарату райдержадміністрації.

4). Аналіз письмових і усних звернень громадян, підготовки матеріалів та регулярного інформування голови райдержадміністрації, його заступників, керівника апарату райдержадміністрації про стан цієї роботи.

5). Надання необхідної методичної та практичної допомоги в організації роботи із зверненнями громадян в структурних підрозділах райдержадміністрації, в установах і організаціях, а також виконавчим комітетам органів місцевого самоврядування.

2. Сектор роботи із зверненнями громадян, відповідно до покладених завдань здійснює:

1) забезпечення кваліфікованого, об'єктивного та своєчасного розгляду звернень громадян, які громадяни надіслали поштою, висловили на особистому прийомі у керівництва райдержадміністрації або надійшли на «гарячу лінію» та телефон довіри райдержадміністрації;

2) перевірку та контроль за роботою із зверненнями громадян відповідно до законодавства і нормативних актів в управліннях, інших структурних підрозділах райдержадміністрації, у виконавчих комітетах органів місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях;

3) забезпечення належної організації особистого, виїзного прийомів громадян головою, першим заступником голови, заступниками голови, керівником апарату райдержадміністрації;

4) аналіз письмових і усних звернень громадян, підготовка матеріалів та регулярне інформування голови райдержадміністрації, його заступників, керівника апарату райдержадміністрації про стан цієї роботи;

5) надання необхідної методичної та практичної допомоги в організації роботи із зверненнями громадян в структурних підрозділах райдержадміністрації, на підприємствах, в установах і організаціях, виконавчим комітетам органів місцевого самоврядування;

6) прийом, реєстрацію та попередній розгляд звернень громадян, підготовка необхідних матеріалів керівництву райдержадміністрації для прийняття ними відповідних рішень;

7) надання консультацій громадянам, які виявили бажання побувати на особистому прийомі у керівництва райдержадміністрації, інформування про порядок розгляду і вирішення їх питань;

8) за дорученням голови райдержадміністрації, першого заступника голови, заступників голови та керівника апарату райдержадміністрації направлення звернень громадян відділам апарату, іншим структурним підрозділам райдержадміністрації, виконавчим комітетам органів місцевого самоврядування, підприємствам, установам, організаціям для розгляду та вирішення піднятих у зверненнях питань;

9) визначення, відповідно до вимог чинного законодавства, термінів розгляду звернень громадян, що надійшли до райдержадміністрації;

10) контроль за дотриманням строків розгляду звернень громадян;

11) інформування керівництва райдержадміністрації про стан роботи із зверненнями громадян у структурних підрозділах райдержадміністрації, виконавчих комітетах органів місцевого самоврядування, на підприємствах, в організаціях, установах і подання пропозицій щодо вдосконалення цієї роботи;

12) отримання від відділів і управлінь райдержадміністрації, виконавчих комітетів органів місцевого самоврядування, підприємств, установ і організацій інформації (довідок, пояснень, інших документів) стосовно розгляду пропозицій, заяв і скарг громадян, підготовка на їх підставі аналітичних матеріалів керівництву райдержадміністрації;

13) аналіз і узагальнення звернень громадян, вивчення причин, що породжують скарги та заяви у органи влади вищого рівня, внесення пропозицій щодо усунення причин появи таких звернень;

14) контроль за виконанням доручень голови райдержадміністрації та його заступників, розпоряджень голови районної державної адміністрації щодо питань, які відносяться до компетенції сектору;

15) підготовку аналітичних матеріалів про стан роботи із зверненнями громадян, на засідання колегії райдержадміністрації, засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян, наради з питань, що відносяться до компетенції сектору, та проектів розпоряджень голови райдержадміністрації організація особистого прийому;

16) аналіз публікацій стосовно найбільш актуальних питань, які громадяни порушують у зверненнях, підготовка аналітичних матеріалів щодо роботи із зверненнями громадян в райдержадміністрації для висвітлення у засобах масової інформації;

17) інформування керівництва райдержадміністрації про порушення виконавської дисципліни у роботі із зверненнями, внесення пропозицій щодо притягнення до відповідальності посадових осіб, які допустили тяганину, бюрократизм при розгляді звернень;

18) вивчення, узагальнення та поширення позитивного досвіду роботи, розробка методичних матеріалів щодо удосконалення роботи із зверненнями громадян та організації особистого прийому;

19) забезпечення функціонування «гарячої лінії» райдержадміністрації;

20) забезпечення функціонування телефону довіри райдержадміністрації;

21) здійснення ресстрації та ведення обліку запитів на публічну інформацію, що надійшли до райдержадміністрації в порядку визначеному Законом України «Про доступ до публічної інформації».

3. Сектор роботи із зверненнями громадян має право:

1). Перевіряти стан роботи із зверненнями громадян в структурних підрозділах райдержадміністрації, а також у органах місцевого самоврядування.

2). Одержувати у встановленому порядку від виконавців звернень громадян документи, довідки, розрахунки, інші матеріали, що стосуються розгляду звернень громадян.

3). Вимагати від працівників відділів, секторів апарату, інших структурних підрозділів райдержадміністрації, виконавчих комітетів органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій своєчасного розгляду звернень та неухильного виконання доручень голови райдержадміністрації, його заступників в частині забезпечення конституційних прав громадян на звернення та дотримання Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації.

4). Повертати для повторного розгляду звернення громадян, відповіді на які надійшли неповні або неконкретні.

5). Залучати спеціалістів до підготовки проектів актів нормативного та розпорядчого характеру, інших документів, а також розроблення і здійснення заходів, що проводяться сектором відповідно до покладених на нього обов'язків.

6). Брати участь у засіданнях дорадчих і колегіальних органів, нарадах, що проводяться у райдержадміністрації, у разі розгляду на них питань, що відносяться до компетенції сектору.

7). Надсилати за належністю звернення громадян, у яких порушені питання, що не належать до компетенції райдержадміністрації.

4. Района державна адміністрація створює умови для належної роботи, забезпечує окремим приміщенням, телефонним зв'язком, сучасними засобами комп'ютерної та оргтехніки, систематичним поновленням необхідного програмного забезпечує, транспортом для виконання службових

обов'язків, законодавчими та іншими нормативними актами, довідковим матеріалом, посібниками для підвищення кваліфікації працівників сектору.

5. Покладання на сектор завдань, не передбачених цим положенням, і таких що не стосуються питань роботи із зверненнями громадян, не допускається.

6. Сектор утримується за рахунок коштів Державного бюджету України, виділених на утримання апарату районної державної адміністрації.

III. Завідувач сектору роботи із зверненнями громадян:

1) планує роботу сектору, контролює виконання передбачених планом роботи сектору заходів, забезпечує виконання плану роботи райдержадміністрації з питань, що стосуються сектору, доручень керівництва. Вносить пропозиції до регламенту та плану роботи районної державної адміністрації, інших нормативно-правових актів з питань, що належать до компетенції сектору;

2) визначає завдання та розподіляє обов'язки між працівниками сектору, контролює виконання завдань, забезпечує виконання дотримання правил внутрішнього розпорядку, відповідає за стан трудової дисципліни. Разом із відділом управління персоналом апарату райдержадміністрації організовує підвищення кваліфікації працівників сектору;

3) розробляє положення про сектор, посадові інструкції працівників сектору, встановлює ступінь відповідальності за доручені ділянки роботи. Здійснює, в разі потреби, частковий перерозподіл визначених посадовою інструкцією функціональних обов'язків працівників сектору;

4) вносить в установленому порядку на розгляд керівництва пропозиції щодо призначення, переміщення та звільнення працівників сектору, їх заохочення і накладення на них дисциплінарних стягнень, присвоєння працівникам сектору рангів державних службовців відповідно до законодавства;

5) представляє сектор у структурних підрозділах райдержадміністрації, а також у виконавчих комітетах органів місцевого самоврядування, забезпечує взаємодію сектору з ними у вирішенні питань, що належать до компетенції сектору;

6) координує співпрацю сектору з відділами, іншими структурними підрозділами райдержадміністрації, виконавчими комітетами органів місцевого самоврядування, установами та організаціями, надає їм необхідну допомогу з питань, що належать до компетенції сектору, проводить з ними навчання з питань, що стосуються розгляду звернень громадян;

7) організовує вивчення та узагальнення проблем, які порушують у своїх зверненнях громадяни, доповідає голові, керівнику апарату райдержадміністрації про стан їх розгляду. Періодично звітує про стан роботи з питань, що належать до компетенції сектору. Відповідає за підготовку аналітично-статистичних даних про звернення громадян;

8) забезпечує організацію контролю за дотриманням виконавцями строків та якості розгляду звернень громадян, повертає для повторного розгляду звернення громадян, відповіді на які надійшли неповні або неконкретні, контролює дотримання Інструкції з питань діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997р. № 348. Перевіряє організацію роботи із зверненнями громадян в управліннях, інших структурних підрозділах райдержадміністрації, а також у виконавчих комітетах органів місцевого самоврядування;

9) бере участь в засіданнях та організовує підготовку проектів рішень колегії райдержадміністрації, у підготовці матеріалів до апаратних нарад, розпоряджень райдержадміністрації, інших службових документів, проведенні та підготовці семінарів по обговоренню питань, що відносяться до компетенції сектору;

10) вивчає та аналізує результати роботи сектору, вживає заходи щодо підвищення її ефективності;

11) відповідно до вимог чинного законодавства визначає терміни розгляду звернень громадян, що надійшли до райдержадміністрації;

12) підписує та візує документи в межах своєї компетенції;

13) здійснює інші повноваження, визначені законом.

Сектор створений для забезпечення безперешкодної реалізації громадянами наданого їм Конституцією України права направляти звернення або особисто звертатися до органів державної виконавчої влади, органів місцевого самоврядування та посадових і службових осіб цих органів, що зобов'язані розглянути звернення і дати обґрунтовану відповідь у встановлений законом строк.

**Керівник апарату
райдержадміністрації**



Михайло Беркешук