



ДАРНИЦЬКА РАЙОННА В МІСТІ КИЄВІ ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

09.03.2017

№ 155

Про внесення змін до Положення про відділ роботи із зверненнями громадян апарату Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації

Відповідно до статей 6, 13, 39, 44 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», Закону України «Про звернення громадян», керуючись постановою Кабінету Міністрів України від 26 вересня 2012 року № 887 «Про затвердження Типового положення про структурний підрозділ місцевої державної адміністрації», з метою приведення у відповідність до вимог чинного законодавства:

1. Внести зміни до Положення про відділ роботи із зверненнями громадян апарату Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації (додаток 11), затвердженого розпорядженням Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації від 22.06.2016 №427, виклавши його в редакції, що додається.

2. Контроль за виконанням цього розпорядження залишаю за собою.

В.о. голови



В. Лозовий

000710

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації

09.03.2017 № 155



**ПОЛОЖЕННЯ
про відділ роботи із зверненнями громадян
Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації**

1. Відділ роботи із зверненнями громадян (далі – Відділ) є структурним підрозділом апарату Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації, утворюється головою Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації, входить до її складу і в межах Дарницького району міста Києва забезпечує виконання покладених на нього завдань.

2. Відділ підпорядкований голові районної державної адміністрації та керівнику апарату згідно з розподілом обов'язків.

3. У своїй діяльності відділ керується Конституцією України та законами України, актами Президента України, Кабінету Міністрів України, наказами міністерств та інших органів виконавчої влади, розпорядженнями виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), розпорядженнями Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації, Регламентом райдержадміністрації, іншими нормативно-правовими актами, що регламентують розгляд звернень громадян, а також цим Положенням.

4. Основними завданнями відділу є забезпечення реалізації конституційних прав громадян на письмові та усні звернення, на особистий прийом, а також реалізація державної політики з організації роботи зі зверненнями громадян.

5. Відповідно до визначених повноважень відділ виконує такі завдання:

1) організовує виконання Конституції України і законів України, актів Президента України, Кабінету Міністрів України, центральних органів виконавчої влади, розпоряджень виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), розпоряджень Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації з питань розгляду звернень громадян та здійснює контроль за їх реалізацією;

2) здійснює прийом, попередній розгляд та реєстрацію (у тому числі й електронних) звернень громадян, що надійшли на адресу голови, першого заступника, заступника голови та керівника апарату Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації модулі «Звернення громадян» в інформаційно-телекомунікаційній системі «Єдиний інформаційний простір інформаційної громади міста Києва» (системі електронного документообігу «АСКОД»);

- 3) забезпечує в межах своїх повноважень захист прав і законних інтересів фізичних осіб;
- 4) здійснює контроль за своєчасним розглядом письмових звернень громадян, які надійшли на розгляд до Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації безпосередньо від громадян, або за дорученням з органів державної влади, від депутатів всіх рівнів тощо;
- 5) систематично інформує голову райдержадміністрації, керівника апарату про стан виконавської дисципліни;
- 6) складає та затверджує графік особистого, виїзного прийому та проведення прямих «гарячих» телефонних ліній головою, першим заступником голови, заступником голови та керівником апарату Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації;
- 7) здійснює запис громадян на особистий прийом до голови Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації згідно з графіком;
- 8) забезпечує організацію та проведення прийому громадян з особистих питань, головою Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації, здійснює контроль за своєчасним виконанням доручень, наданих під час прийому;
- 9) здійснює спільно з представником Управління з питань звернень громадян виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) виїзні дні контролю з метою перевірки стану виконання порушених у зверненнях питань;
- 10) готує інформаційно-аналітичні довідки та статистичні звіти щодо організації роботи зі зверненнями громадян в Дарницькій райдержадміністрації для інформування виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та розміщення на офіційному веб-сайті Дарницької райдержадміністрації для інформування населення;
- 11) здійснює перевірки стану роботи щодо розгляду звернень громадян, організацію особистого прийому громадян керівниками структурних підрозділів Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації та комунальних підприємств, установах, організаціях віднесених до сфери управління Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації; надає необхідні методичні рекомендації;
- 12) розробляє щоквартальні та річні плани роботи відділу та готує відповідні звіти про виконання запланованих заходів;
- 13) опрацьовує документи в інформаційно-телекомунікаційній системі «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва» (системі електронного документообігу «АСКОД»);
- 14) забезпечує попереднє опрацювання, реєстрацію та здійснює контроль за належним розглядом (усних) звернень громадян, які надходять до Дарницької РДА через КБУ «Контактний центр міста Києва» в програмному комплексі АРМ «Call-center»;

- 15) здійснює аналіз та готує відповідні звіти про стан виконавської дисципліни розгляду (усних) звернень, які надходять до Дарницької РДА через КБУ «Контактний центр міста Києва»;
- 16) забезпечує організацію та проведення засідань постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при Дарницькій районній в місті Києві державної адміністрації»;
- 17) розробляє проекти розпоряджень райдержадміністрацій з питань організації роботи зі зверненнями громадян, інші проекти нормативно-правових актів з питань реалізації визначених повноважень;
- 18) бере участь у погодженні проектів нормативно-правових актів, розроблених іншими структурами, органами виконавчої влади;
- 19) забезпечує зберігання архівних документів за пропозиціями, заявами, скаргами громадян, та після завершення терміну зберігання вживає заходів щодо порушення процедури їх знищення відповідно до вимог чинного законодавства;
- 20) забезпечує у межах своїх повноважень захист персональних даних громадян, зазначених у їх зверненнях;
- 21) забезпечує здійснення заходів щодо запобігання і протидії корупції;
- 22) у межах своїх повноважень забезпечує дотримання умов законодавства з охорони праці, пожежної безпеки;
- 23) здійснює інші повноваження, передбачені законодавством.

6. Відділ для здійснення повноважень та виконання визначених завдань має право:

- 1) для забезпечення належного розгляду звернень громадян, що надійшли до райдержадміністрації, одержувати в установленому законодавством порядку від інших структурних підрозділів райдержадміністрації та комунальних підприємств району інформацію, яка необхідна для виконання покладених на відділ завдань;
- 2) вносити в установленому порядку пропозиції щодо удосконалення роботи з розгляду звернень громадян в райдержадміністрації;
- 3) скликати в установленому порядку наради, проводити семінари з питань організації та роботи зі зверненнями громадян відповідно до вимог чинного законодавства;
- 4) брати участь у роботі районних комісій, перевірок та інших заходах з метою здійснення моніторингу виконання звернень громадян за дорученнями голови, першого заступника голови, заступників голови, керівника апарату райдержадміністрації;
- 5) проводити організаційні заходи з питань розгляду звернень громадян, що не суперечать чинному законодавству, відповідно до доручень голови райдержадміністрації та керівника апарату;
- 6) користуватись в установленому порядку інформаційними базами виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації),

системами зв'язку і комунікацій, мережами спеціального зв'язку та іншими технічними засобами.

7. Відділ в установленому законодавством порядку та у межах повноважень взаємодіє з іншими структурними підрозділами райдержадміністрації, комунальними підприємствами, установами та організаціями району, а також структурними підрозділами виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) з метою забезпечення належного розгляду звернень громадян та належного виконання покладених на підрозділ завдань і здійснення запланованих заходів.

8. Відділ очолює начальник, який призначається на посаду та звільняється з посади відповідно до законодавства про державну службу.

9. Начальник відділу:

- 1) здійснює керівництво відділом, несе персональну відповідальність за організацію та результати його діяльності, а також сприяє створенню належних умов праці у відділі;
- 2) подає на затвердження голові райдержадміністрації проект положення про відділ;
- 3) розподіляє обов'язки між працівниками відділу, розробляє та/або вносить пропозиції у посадові інструкції працівників відділу, подає їх на затвердження керівнику апарату райдержадміністрації;
- 4) планує роботу відділу, вносить пропозиції щодо формування планів роботи Дарницької райдержадміністрації;
- 5) вживає заходів з удосконалення організації та підвищення ефективності роботи відділу;
- 6) надає голові райдержадміністрації звіти про виконання покладених на відділ завдань та затверджених планів роботи;
- 7) входить до складу постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при райдержадміністрації та може входити до інших комісій і робочих груп райдержадміністрації, робота яких пов'язана з розглядом звернень громадян;
- 8) доповідає на апаратних нарадах райдержадміністрації про стан розгляду та організацію роботи зі зверненнями громадян в райдержадміністрації, розробляє проекти відповідних протокольних доручень;
- 9) вносить пропозиції голові райдержадміністрації, керівнику апарату щодо шляхів удосконалення роботи із зверненнями громадян, що надходять від КБУ «Контактний центр міста Києва»;
- 10) доповідає голові райдержадміністрації, керівнику апарату про виявлені факти неналежного розгляду звернень громадян структурними підрозділами райдержадміністрації та комунальними підприємствами району;

- 11) представляє інтереси відділу у взаємовідносинах з іншими структурними підрозділами райдержадміністрації та за дорученням керівництва Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації;
- 12) виконує роботу, що вимагає особливої організаційно-виконавчої компетентності та відповідальності, результатом якої є підвищення ефективності управління;
- 13) розробляє проекти розпоряджень райдержадміністрації та інших нормативно-правових, нормотворчих актів;
- 14) надає пропозиції голові райдержадміністрації до проекту кошторису райдержадміністрації та штатного розпису відділу в межах визначеної граничної чисельності та фонду оплати праці;
- 15) організовує роботу з підвищення рівня професійної компетенції державних службовців відділу;
- 16) проводить особистий прийом громадян з питань, що належать до повноважень відділу;
- 17) проводить попередній запис громадян на особистий прийом до голови райдержадміністрації та забезпечує організацію його проведення в установленому порядку;
- 18) забезпечує дотримання працівниками відділу правил внутрішнього трудового розпорядку та виконавської дисципліни;
- 19) здійснює інші повноваження, визначені законом, та відповідно до доручень голови райдержадміністрації, керівника апарату.

10. Начальник відділу має заступника, який призначається на посаду та звільняється з посади відповідно до законодавства про державну службу.

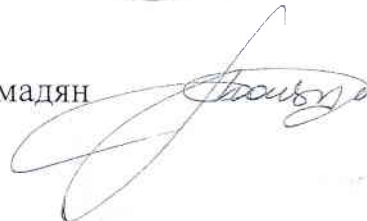
11. Граничну чисельність, фонд оплати праці працівників відділу визначає голова райдержадміністрації у межах відповідних бюджетних призначень.

Керівник апарату



О. Кучук

Начальник відділу
роботи із зверненнями громадян



О. Танчук

06.03.2017