КОПІЯ

ПОДІЛЬСЬКА РАЙОННА в місті КИЄВІ ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

29.10.2026 **960**

№ _____

Про затвердження Положення про сектор моніторингу звернень апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації

Відповідно до законів України «Про місцеві державні адміністрації», «Про державну службу», постанови Кабінету Міністрів України від 26.09.2012 № 887 «Про затвердження Типового положення про структурний підрозділ місцевої державної адміністрації», розпорядження Подільської районної в місті Києві державної адміністрації від 25.10.2024 № 944 «Про затвердження структури, чисельності керівництва та структурних підрозділів Подільської районної в місті Києві державної адміністрації», від 02.04.2026 № 212 «Про затвердження тимчасового розподілу обов'язків між головою Подільської районної в місті Києві державної адміністрації, першим заступником голови, заступниками голови та керівником апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації:

1. Затвердити Положення про сектор моніторингу звернень апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації, що додається.

2. Визнати таким, що втратило чинність, розпорядження Подільської районної в місті Києві державної адміністрації від 31.10.2025 № 772 «Про затвердження Положення про сектор моніторингу звернень апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації».

3. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на керівника апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації відповідно до тимчасового розподілу обов'язків.

Голова Володимир НАКОНЕЧНИЙ

Відділ організації діловодства

0024197



ЗАТВЕРДЖЕНО
Розпорядження Подільської районної в місті Києві державної адміністрації
від 29.10.2020 № 960

ПОЛОЖЕННЯ
про сектор моніторингу звернень апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації

І. Загальні положення

1.1. Сектор моніторингу звернень апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації (далі – Сектор) є структурним підрозділом апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації.

1.1.2. Сектор підпорядковується керівнику апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації.

1.1.3. Сектор у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України «Про місцеві державні адміністрації», «Про державну службу», «Про захист персональних даних», постановою Кабінету Міністрів України від 27.11.2019 № 976 «Деякі питання Єдиної системи опрацювання звернень», рішеннями Київської міської державної адміністрації, Київської міської військової адміністрації, Регламентом Подільської районної в місті Києві державної адміністрації, Положенням про сектор моніторингу звернень апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації (далі – Положення) та іншими нормативно-правовими актами.

1.1.4. Структура Сектору і чисельність його працівників затверджуються головою Подільської районної в місті Києві державної адміністрації.

1.2. Терміни, що вживаються у цьому Положенні, мають таке значення:

1.2.1. Заявник – громадянин, фізична особа-підприємець, підприємство, установа, організація, орган місцевого самоврядування.

1.2.2. Звернення – пропозиція (зауваження), заява (клопотання), скарга, що надійшли від заявника до суб'єктів Єдиної системи опрацювання звернень (далі – Єдина система) за допомогою засобів телекомунікації.

1.2.3. Програмно-технічний комплекс Єдиної системи – сукупність програмно-технічних засобів, що складається з апаратних і програмних елементів, які забезпечують функціонування Єдиної системи.

1.2.4. Користувачі програмно-технічного комплексу Єдиної системи – суб'єкти Єдиної системи, органи, підприємства, установи та організації, яким в установленому Урядовим контактним центром порядку надано індивідуальний код доступу до Єдиної електронної бази даних звернень.

ІІ. Завдання та функції Сектору

2.1. Сектор здійснює прийняття та попередній розгляд звернень, що подаються громадянами, підприємствами, установами та організаціями, фізичними особами-підприємцями, органами місцевого самоврядування (далі – Заявники), які надійшли до Подільської районної в місті Києві державної адміністрації від комунальної бюджетної установи «Контактний центр міста Києва» через Єдину систему опрацювання звернень, за допомогою засобів телефонної лінії та через мережу Інтернет.

2.1.2. Проводить аналіз змісту звернень Заявників та подає відповідну інформацію керівництву Подільської районної в місті Києві державної адміністрації.

2.1.3. Проводить моніторинг своєчасного розгляду звернень Заявників виконавцями та подає відповідну інформацію керівництву Подільської районної в місті Києві державної адміністрації.

2.1.4. Контролює дотримання термінів виконання звернень Заявників виконавцями, встановлених комунальною бюджетною установою «Контактний центр міста Києва».

2.1.5. Готує аналітичні, статистичні, інформаційні довідки про надходження та розгляд звернень Заявників.

2.1.6. Готує аналітично-статистичні звіти про надходження та стан розгляду звернень Заявників.

2.1.7. Забезпечує захист персональних даних.

2.1.8. Формує номенклатуру справ Сектору.

2.1.9. Здійснює зворотній зв'язок із Заявниками.

2.1.10. Надсилає звернення іншим органам відповідно до компетенції для розгляду по суті порушених питань.

2.1.11. Забезпечує моніторинг та аналіз інформації щодо виконання звернень Заявників з метою виявлення проблемних питань забезпечення життєдіяльності в Подільському районі міста Києва та прийняття оперативних управлінських рішень, проведення щомісячної оцінки діяльності Подільської районної в місті Києві державної адміністрації у порядку та за методикою, визначеними в окремому дорученні Київського міського голови В. Кличка від 20.05.2025 № 21747.

ІІІ. Сектор має право

3.1. Взаємодіяти зі структурними підрозділами Подільської районної в місті Києві державної адміністрації та комунальними підприємствами Подільського району міста Києва, що передані до сфери управління Подільської районної в місті Києві державної адміністрації, виконавчим органом Київської міської ради (Київською міською державною адміністрацією), Київської міської військової

адміністрації, комунальною бюджетною установою «Контактний центр міста Києва».

3.1.2. Одержувати в установленому законодавством порядку інформацію від структурних підрозділів Подільської районної в місті Києві державної адміністрації та комунальних підприємств Подільського району міста Києва, що передані до сфери управління Подільської районної в місті Києві державної адміністрації стосовно розгляду звернень Заявників.

3.1.3. З метою виконання покладених на Сектор завдань, організовувати та проводити наради, семінари тощо.

3.1.4. Брати участь у нарадах, штабах, комісіях, Колегії, що проводяться у Подільській районній в місті Києві державній адміністрації, а також доповідати керівництву про дотримання вимог чинного законодавства та виконавської дисципліни за зверненнями Заявників.

3.1.5. Надавати методичну та практичну допомогу структурним підрозділам Подільської районної в місті Києві державної адміністрації та комунальним підприємствам Подільського району міста Києва, що передані до сфери управління Подільської районної в місті Києві державної адміністрації в організації роботи зі зверненнями Заявників.

3.1.6. Бути користувачем програмно-технічного комплексу Єдиної системи – суб'єктом Єдиної системи.

IV. Організація роботи Сектору

4.1. Сектор очолює завідувач, який призначається на посаду та звільнюється з посади керівником апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації відповідно до вимог Закону України «Про державну службу».

На посаду головного спеціаліста Сектору, призначаються повнолітні громадяни України, відповідно до законодавства про державну службу.

4.2. Організація роботи Сектору здійснюється відповідно до вимог Регламенту Подільської районної в місті Києві державної адміністрації, Інструкції з діловодства у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації), районних в місті Києві державних адміністраціях, на підприємствах, в установах та організаціях, що належать до комунальної власності територіальної громади міста Києва, програмно-технічного комплексу Єдиної системи.

4.3. Робота Сектору планується щокварталу на основі плану роботи Подільської районної в місті Києві державної адміністрації.

4.4. Діловодство у Секторі ведеться згідно з номенклатурою справ, що затверджується керівником апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації в установленому порядку.

V. Керівництво Сектором

5.1. Завідувач сектору здійснює керівництво та організацію роботи Сектору, забезпечує виконання завдань і функцій, покладених на Сектор, несе персональну відповідальність за їх виконання.

5.2. На посаду завідувача Сектору, призначаються повнолітні громадяни України, відповідно до законодавства про державну службу.

5.3. Повноваження завідувача:

5.3.1. Здійснює розподіл обов'язків між працівниками Сектору та контролює їх виконання.

5.3.2. Розробляє Положення про Сектор, посадові інструкції працівників Сектору та подає їх на затвердження в установленому порядку.

5.3.3. Планує роботу Сектору, вносить пропозиції щодо формування планів роботи Подільської районної в місті Києві державної адміністрації.

5.3.4. Звітує про роботу Сектору.

5.3.5. Контролює своєчасний розгляд звернень Заявників, які зареєстровані в комунальній бюджетній установі «Контактний центр міста Києва» за допомогою засобів телефонної лінії та через мережу Інтернет та передані на опрацювання через Єдину систему опрацювання звернень до Подільської районної в місті Києві державної адміністрації.

5.3.6. Координує роботу щодо взаємодії Сектору зі структурними підрозділами Подільської районної в місті Києві державної адміністрації та комунальними підприємствами Подільського району міста Києва.

5.3.7. Вживає заходів щодо удосконалення організації та підвищення ефективності роботи Сектору.

5.3.8. Забезпечує дотримання працівниками Сектору правил внутрішнього трудового розпорядку та вимог Регламенту Подільської районної в місті Києві державної адміністрації.

5.3.9. Подає пропозиції керівникові державної служби щодо прийняття на роботу, звільнення, переведення, заохочення працівників Сектору.

5.3.10. Завідувач Сектору несе персональну відповідальність за невиконання, неналежне виконання покладених на Сектор завдань та функцій, недотримання вимог законів України «Про державну службу», «Про запобігання корупції».

5.4. На час тимчасової відсутності завідувача Сектору (відпустка, тимчасова непрацездатність, відрядження тощо), виконання його обов'язків покладається на головного спеціаліста Сектору.

Керівник апарату Юлія ШПАК