КОПІЯ

ПОДІЛЬСЬКА РАЙОННА в місті КИЄВІ ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

30.10.2026 **961**

№ _____

Про затвердження Положення про відділ роботи із зверненнями громадян 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, керівником апарату та заступником керівника апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації:

1. Затвердити Положення про відділ роботи із зверненнями громадян 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 № 774 «Про затвердження Положення про відділ роботи із зверненнями громадян 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 Подільська районна в місті Києві державна адміністрація Відділ організації діловодства Україна

Володимир НАКОНЕЧНИЙ

0024198



ЗАТВЕРДЖЕНО
Розпорядження Подільської районної в місті Києві державної адміністрації

30.10.2026 № 961

ПОЛОЖЕННЯ
про відділ роботи із зверненнями громадян апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації

1. Загальні положення

1.1. Відділ роботи із зверненнями громадян (далі за текстом — Відділ) є структурним підрозділом апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації.

1.2. Відділ підпорядковується керівнику апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації.

1.3. Відділ у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України «Про звернення громадян», «Про захист персональних даних», Указом Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права громадян на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», Інструкцією 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, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348, Методикою оцінювання рівня організації роботи зі зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 24.06.2009 № 630, Класифікатором звернень громадян, який затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 № 858, рішеннями Київської міської державної адміністрації, Київської міської військової адміністрації, Регламентом Подільської районної в місті Києві державної адміністрації, Положенням про відділ роботи із зверненнями громадян та іншими нормативно-правовими актами.

1.4. Структура Відділу і чисельність його працівників затверджується головою Подільської районної в місті Києві державної адміністрації.

1.5. Відділ має штамп зі своїм найменуванням.

2. Відділ, відповідно до своїх повноважень, виконує завдання:

2.1. Забезпечує необхідні умови для здійснення реалізації та гарантування конституційного права громадян на звернення до Подільської районної в місті Києві державної адміністрації та на особистий прийом до голови, першого заступника голови, заступників голови, керівника апарату та заступника керівника апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації.

2.2. Забезпечує єдиний порядок реєстрації та розгляду звернень громадян, документів за зверненнями громадян, що надходять до Подільської районної в місті Києві державної адміністрації, які реєструються та розглядаються з використанням в інформаційно-телекомунікаційної системи «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва», створеної на базі програмного забезпечення електронного документообігу АСКОД (далі – система електронного документообігу), інтегрованої до системи взаємодії.

2.3. Здійснює попередній розгляд звернень громадян, які надійшли від комунальної бюджетної установи «Контактний центр міста Києва» через Єдину систему опрацювання звернень.

2.4. Забезпечує організацію та проведення особистого прийому громадян головою, першим заступником, заступниками голови, керівником апарату та заступником керівника апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації.

2.5. Готує на звернення громадян проєкти доручень голови, першого заступника голови, заступників голови, керівника апарату та заступника керівника апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації.

2.6. Забезпечує своєчасне доведення до виконавців доручень голови, першого заступника голови, заступників голови, керівника апарату та заступника керівника апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації за зверненнями громадян.

2.7. Здійснює контроль за виконанням доручень голови, першого заступника голови, заступників голови, керівника апарату та заступника керівника апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації за зверненнями громадян.

2.8. Здійснює контроль за своєчасним та якісним розглядом звернень громадян у Подільській районній в місті Києві державній адміністрації.

2.9. Надсилає за належністю для розгляду звернення громадян до інших органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій, якщо вирішення порушених питань відноситься до їх компетенції і письмово інформує про це громадян, які подали звернення.

2.10. Складає графіки:

проведення особистих та виїзних прийомів громадян і прямих («гарячих») телефонних ліній керівництвом Подільської районної в місті Києві державної адміністрації;

проведення перевірок організації роботи зі зверненнями громадян у структурних підрозділах Подільської районної в місті Києві державної адміністрації; проведення виїзних днів контролю у структурних підрозділах;

звітування щодо організації роботи із зверненнями громадян керівників структурних підрозділів;

проведення засідань постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян.

2.11. Відповідно до графіка здійснює виїзний контроль за розглядом звернень громадян у структурних підрозділах Подільської районної в місті Києві державної адміністрації.

2.12. Перевіряє організацію роботи зі зверненнями громадян щодо додержання чинного законодавства про звернення громадян у структурних підрозділах Подільської районної в місті Києві державної адміністрації, відповідно до затвердженого графіка.

2.13. Забезпечує організацію діяльності постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян у Подільській районній в місті Києві державній адміністрації.

2.14. Готує аналітично-статистичні звіти про надходження та розгляд звернень громадян.

2.15. Надає інформацію про організаційну діяльність зі зверненнями громадян для наповнення офіційного вебсайту Подільської районної в місті Києві державної адміністрації.

2.16. Забезпечує захист персональних даних.

2.17. Складає номенклатуру справ відділу.

2.18. Забезпечує, в межах своїх повноважень, виконання завдань цивільного захисту населення, дотримання вимог законодавства з охорони праці, пожежної безпеки.

2.19. Покладання на Відділ виконання завдань та обов'язків, що не належать або виходять за межі його повноважень не допускається.

3. Відділ, для здійснення своїх повноважень, у процесі виконання покладених на нього завдань, має право:

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

3.2. Одержувати в установленому законодавством порядку інформацію від структурних підрозділів Подільської районної в місті Києві державної адміністрації та комунальних підприємств Подільського району міста Києва інформацію, що стосується розгляду звернень громадян.

3.3. Організовувати в установленому порядку наради та проводити семінари, що належать до компетенції відділу.

3.4. Брати участь у апаратних нарадах, колегіях, що проводяться у Подільській районній в місті Києві державній адміністрації, а також доповідати керівництву про дотримання вимог чинного законодавства та виконавської дисципліни за зверненнями громадян.

3.5. Повертати структурним підрозділам та комунальним підприємства проєкти відповідей на звернення громадян, які підготовлені з орфографічними

помилками, недостовірними відомостями та вимагати їх доопрацювання.

3.6. Надавати методичну та практичну допомогу структурним підрозділам Подільської районної в місті Києві державної адміністрації та комунальним підприємства Подільського району міста Києва в організації роботи зі зверненнями громадян.

4. Організація роботи відділу:

4.1. Відділ очолює начальник, 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».

4.2. Організація роботи Відділу здійснюється відповідно до вимог Регламенту Подільської районної в місті Києві державної адміністрації, 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, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348.

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

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

5. Начальник Відділу:

5.1. Начальник Відділу здійснює керівництво роботою Відділу організовує роботу Відділу, забезпечує виконання завдань і функцій, покладених на Відділ, несе персональну відповідальність за їх виконання.

5.2. Здійснює розподіл обов'язків між працівниками Відділу та контролює їх виконання.

5.3 Розробляє посадові інструкції працівників Відділу та подає їх на затвердження керівнику апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації.

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

5.5. Контролює своєчасний розгляд звернень громадян та доручень за їх виконанням, що надійшли на опрацювання до Відділу.

5.6. Координує роботу, щодо взаємодії Відділу зі структурними підрозділами Подільської районної в місті Києві державної адміністрації та комунальним підприємства Подільського району міста Києва.

5.7. Вживає заходів щодо удосконалення організації та підвищення ефективності роботи Відділу.

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

5.9. Подає пропозиції керівникові державної служби щодо прийняття на роботу, звільнення, переведення, заохочення працівників Відділу.

5.10. На час відсутності начальника Відділу (відпустка, тимчасова непрацездатність, відрядження, тощо), виконання його обов'язків покладається на головного спеціаліста Відділу.

Керівник апарату Юлія ШПАК