



ШЕВЧЕНКІВСЬКА РАЙОННА В МІСТІ КИЄВІ
ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

10.02.2020

№ 102

Про затвердження Положення про відділ роботи із зверненнями громадян апарату Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації

Відповідно до статей 6, 41 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про державну службу», постанови Кабінету Міністрів України від 26 вересня 2012 року № 887 «Про затвердження Типового положення про структурний підрозділ місцевої державної адміністрації» та з метою приведення роботи відділу у відповідність до вимог Регламенту Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації:

1. Затвердити Положення про відділ роботи із зверненнями громадян апарату Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації, що додається.

2. Визнати таким, що втратило чинність, розпорядження Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації від 5 березня 2019 року № 172 «Про затвердження положення про відділ роботи із зверненнями громадян Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації».

3. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на керівника апарату Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації В. Царапа



Олександр САЗАНОВИЧ

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації

10.08.2026 № 108

ПОЛОЖЕННЯ

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

1. Загальні положення

1.1. Положення про відділ роботи із зверненнями громадян апарату Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації (далі – Положення) визначає основні завдання, функції, права і відповідальність відділу роботи із зверненнями громадян апарату Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації (далі – Відділ).

1.2. Відділ утворюється як структурний підрозділ, який входить до апарату Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації, створюється і ліквідується відповідно до структури Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації.

1.3. Відділ у своїй діяльності підзвітний та підконтрольний голові Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації та підпорядковується керівнику апарату Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації.

1.4. Відділ у своїй діяльності керується Конституцією України, Законом України «Про звернення громадян», «Про захист персональних даних», «Про столицю України місто-герой Київ», «Про місцеві державні адміністрації» та іншими законами України, Указом Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», та іншими законодавчими актами Президента України, постановами і розпорядженнями Кабінету Міністрів України, рішеннями Київської міської ради, розпорядженнями Київського міського голови, виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), розпорядженнями Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації, Порядком розгляду звернень громадян та Порядком організації особистого прийому громадян у Шевченківській районній

в місті Києві державній адміністрації, цим Положенням, іншими нормативно-правовими актами.

1.5. Положення про відділ роботи із зверненнями громадян розробляється на основі Типового положення та затверджується розпорядженням голови Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації.

2. Завдання

2.1. Забезпечення безперешкодної реалізації конституційних прав громадян на звернення, дотримання та виконання вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування».

2.2. Забезпечення організації повного і своєчасного розгляду звернень громадян, порушених у них проблем, оперативне їх вирішення, задоволення законних прав та інтересів громадян.

2.3 Попередній розгляд звернень громадян, що надійшли і адресовані голові, першому заступникові голови, заступникам голови, керівникові апарату Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації.

2.4. Здійснення контролю за своєчасним розглядом в структурних підрозділах Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації та комунальних підприємствах району пропозицій, заяв і скарг громадян, що надійшли до райдержадміністрації.

2.5. Підготовка проектів розпоряджень і доручень голови Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації з питань, що належать до компетенції Відділу.

2.6. Забезпечення належної організації особистого прийому громадян головою Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації.

2.7. Підготовка інформаційно-аналітичних та довідкових матеріалів з питань своєчасного розгляду звернень громадян та організації особистого прийому громадян голови Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації, першого заступника голови, заступників голови, керівника апарату Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації та виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

2.8. Підготовка матеріалів для розгляду на засіданнях постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при Шевченківській районній в місті Києві державній адміністрації.

2.9. Надання методичної допомоги структурним підрозділам Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації в організації роботи із зверненнями громадян та проведенні особистого прийому громадян.

3. Функції

3.1. Забезпечусь організацію кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного і своєчасного розгляду звернень громадян.

3.2. Забезпечує прийом, реєстрацію та попередній розгляд адресованих керівництву Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації письмових звернень громадян, звернень надісланих з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку, а також поданих громадянами на особистому прийомі відповідно до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації.

3.3. Забезпечує своєчасну передачу зареєстрованих звернень на розгляд голові, першому заступнику голови та заступникам голови, керівнику апарату Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації згідно з розподілом обов'язків.

3.4. Здійснює контроль за своєчасним розглядом письмових, усних та електронних звернень громадян, які надходять до Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації безпосередньо від громадян, або за дорученням із органів державної влади, від депутатів всіх рівнів, засобів масової інформації та інших органів відповідно до Закону України «Про звернення громадян».

3.5. Організовує, в разі потреби, за дорученням голови Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації перевірки на місцях фактів, викладених у зверненнях громадян.

3.6. Забезпечує дотримання законів України «Про захист персональних даних», «Про інформацію» при виконанні покладених на нього завдань.

3.7. Здійснює запис громадян на особистий прийом до голови Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації згідно з графіком, затвердженим головою району.

3.8. Забезпечує, відповідно до встановленого порядку, організацію та проведення особистого прийому громадян голови райдержадміністрації, готує довідкові та аналітичні матеріали до особистого прийому громадян головою райдержадміністрації, аналізує в межах компетенції розгляд, контроль і вирішення питань порушених громадянами під час проведення особистого прийому.

3.9 Здійснює систематичний аналіз пропозицій, заяв і скарг громадян, узагальнює питання, які порушуються у зверненнях, та інформує в установленому порядку керівництво Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації.

3.10. Готує (щоквартально) в установленому порядку звіти про стан розгляду звернень громадян та проводить аналіз звернень громадян для виявлення причин, що їх викликають, а також виявлення найбільш гострих суспільно значущих проблем, які потребують негайного вирішення.

3.11. Готує інформацію про стан роботи зі зверненнями громадян на засідання колегії (наради) у Шевченківській районній в місті Києві державній адміністрації.

3.12. Здійснює перевірки стану розгляду звернень громадян та організації особистого прийому громадян у структурних підрозділах Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації, комунальних підприємствах району та про результати перевірок інформує голову, першого заступника, заступників голови та керівника апарату Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації для вжиття відповідних заходів щодо усунення виявлених недоліків.

3.13. Готує інформаційно - аналітичні матеріали для голови, першого заступника голови, заступників голови та керівника апарату Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації про стан розгляду звернень громадян та організацію особистого прийому громадян в структурних підрозділах райдержадміністрації та внесення пропозицій щодо вдосконалення цієї роботи.

3.14. Інформує керівництво Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації про факти порушення виконавської дисципліни та формальне ставлення до розгляду звернень громадян в структурних підрозділах райдержадміністрації відповідно до чинного законодавства.

3.15. Надає методичну та практичну допомогу структурним підрозділам райдержадміністрації та підпорядкованим їй підприємствам, установам, організаціям в організації роботи із зверненнями громадян.

3.16. Забезпечує щомісячне проведення дня контролю, в рамках якого здійснює перевірки стану виконання доручень керівництва виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації.

3.17. Надає у встановлені законодавством строки письмові відповіді авторам звернення з питань, які стосуються діяльності Відділу.

3.18. Здійснює реєстрацію та відправлення вихідної кореспонденції за підписом голови, першого заступника, заступників голови Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації та керівника апарату Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації.

3.19. Готує та подає на погодження голові проект графіка проведення прямих («гарячих») телефонних ліній, особистого та виїзного прийому громадян головою, першим заступником голови, заступниками голови та керівником апарату Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації.

3.20. За дорученням голови, керівника апарату Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації готує довідкові та аналітичні матеріали, що стосуються звернень громадян, для інформування виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

3.21. Готує проекти розпоряджень і доручень голови Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації з питань, що належить до компетенції відділу.

3.22. Надає пропозиції про винесення на розгляд постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при Шевченківській районній в місті Києві державній адміністрації звернень, які потребують комісійного вирішення. Здійснює організаційно-технічне забезпечення діяльності постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при Шевченківській районній в місті Києві державній адміністрації.

3.23. Надає для розміщення на офіційному веб-сайті райдержадміністрації інформацію про роботу із зверненнями громадян в Шевченківській районній в місті Києві державній адміністрації.

3.24. Здійснює інші функції, що випливають із завдань, визначених цим Положенням.

4. Права

Відділ для здійснення повноважень та виконання завдань, що визначені, має право:

4.1. Одержувати в установленому законодавством порядку від інших структурних підрозділів Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації та комунальних підприємств району інформацію, документи і матеріали, необхідні для виконання покладених на нього завдань.

4.2. Брати участь у нарадах, що проводяться в Шевченківській районній в місті Києві державній адміністрації, Київській міській державній адміністрації, їх структурних підрозділах, та скликати наради з питань, що відносяться до компетенції Відділу.

4.3. Готувати за дорученням голови, першого заступника голови, заступників голови, керівника апарату Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації проекти розпоряджень Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації з питань, що належать до компетенції Відділу.

4.4. Інформувати голову, першого заступника голови, заступників голови, керівника апарату Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації про випадки порушення Порядку розгляду звернень громадян у Шевченківській районній в місті Києві державній адміністрації в підпорядкованих структурних підрозділах та комунальних підприємствах району.

4.5. Попередньо розглядати та приймати рішення про залишення без розгляду звернень, які згідно із Законом України «Про звернення громадян» не підлягають розгляду, про що повідомляти заявника за підписом керівника апарату Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації.

4.6. За результатами попереднього розгляду, готувати листи на подовження термінів виконання розгляду звернень громадян відповідно до Закону України «Про звернення громадян».

4.7. Відповідно до щорічного плану роботи Відділу, затвердженого головою Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації, проводити в структурних підрозділах Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації та комунальних підприємствах району планові та позапланові перевірки за дорученням голови, першого заступника голови, заступників голови та керівника апарату Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації щодо дотримання вимог організації роботи із зверненнями громадян відповідно до Закону України «Про звернення

громадян» та Порядку розгляду звернень громадян у Шевченківській районній в місті Києві державній адміністрації.

4.8. Отримувати від структурних підрозділів Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації та комунальних підприємств району письмові та усні пояснення з питань, що виникають під час перевірок щодо несвоєчасного розгляду звернень громадян та виконання доручень голови, першого заступника голови, заступників голови, керівника апарату Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації.

4.9. Залучати працівників структурних підрозділів Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації, комунальних підприємств, установ та організацій району до участі в проведенні особистого прийому громадян головою, першим заступником голови, заступниками голови та керівником апарату Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації та засідань постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при Шевченківській районній в місті Києві державній адміністрації.

4.10. Залучати в установленому порядку спеціалістів інших структурних підрозділів Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації для проведення кваліфікованих перевірок за дорученням голови, першого заступника голови, заступників голови, керівника апарату Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації та вживати дієвих заходів щодо усунення недоліків, виявлених у ході перевірок.

4.11. Щомісяця до 20 числа надавати письмовий звіт та вносити пропозиції щодо заохочення або притягнення до відповідальності керівників структурних підрозділів та інших посадових осіб, які допустили порушення під час розгляду звернень громадян.

5. Відповідальність відділу

5.1. За збереження документів, які надійшли до відділу (за винятком додатків до звернень, які під час розгляду перебувають у головного виконавця) та за розголошення відомостей, які містяться в документах.

5.2. Працівники відділу несуть персональну дисциплінарну відповідальність за невиконання, неналежне або несвоєчасне виконання покладених на них обов'язків та функцій; надання завідомо недостовірних відомостей та інформації з питань, що належать до компетенції Відділу.

5.3. Працівники відділу несуть відповідальність відповідно до законів України «Про державну службу», «Про запобігання корупції», «Про звернення громадян», «Про захист персональних даних» інших нормативно правових –

актів, що регулюють порядок і умови проходження державної служби, правил внутрішнього трудового розпорядку у Шевченківській районній в місті Києві державній адміністрації і цього Положення.

6. Структура та організація роботи відділу

6.1. Відділ очолює начальник відділу, який призначається на посаду і звільняється з посади керівником державної служби Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації.

6.2. Начальник відділу здійснює керівництво діяльністю Відділу і несе персональну відповідальність за виконання покладених на відділ завдань та функцій.

6.3. Начальник Відділу визначає завдання і розподіляє обов'язки між працівниками Відділу, складає та подає на затвердження голові Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації Положення про відділ, Порядок розгляду звернень громадян, Порядок організації особистого прийому громадян.

6.4. Начальник Відділу планує роботу Відділу, вносить пропозиції щодо формування планів роботи Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації, вживає заходів щодо удосконалення організації та підвищення ефективності роботи Відділу.

6.5. Регулює і контролює ефективну взаємодію Відділу з апаратом, структурними підрозділами райдержадміністрації при розв'язанні питань, що стосуються діяльності Відділу.

6.6. Організовує особистий прийом громадян голови Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації, слідкує за додержанням графіку особистого прийому, що здійснюється керівництвом райдержадміністрації, подає на затвердження голові Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації графік особистого, виїзного прийому та прямих (гарячих) телефонних ліній.

6.7. Скликає та проводить наради Відділу, дає вказівки обов'язкові для виконання працівниками відділу.

6.8. Начальник Відділу звітує перед головою Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації про виконання покладених на Відділ завдань та затверджених планів роботи.

6.9. Начальник Відділу проводить особистий прийом громадян з питань, що належать до повноважень Відділу.

6.10. Начальник відділу забезпечує дотримання працівниками Відділу правил внутрішнього трудового розпорядку та виконавської дисципліни.

6.11. Начальник Відділу має право брати участь у засіданнях органів місцевого самоврядування та виступати з питаннями, що належать до компетенції Відділу.

6.12. Начальник відділу здійснює підготовку проєктів розпоряджень і доручень голови Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації з питань, що належать до компетенції Відділу.

6.13. На період відсутності начальника Відділу (відпустка, відрядження, хвороба, тощо) його обов'язки виконує заступник начальника Відділу або один із працівників Відділу, відповідно до окремого розпорядження керівника державної служби Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації.

6.14. Заступник начальника Відділу призначається на посаду та звільняється з посади керівником державної служби Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації відповідно до чинного законодавства.

6.15. Усі працівники відділу призначаються на посаду та звільняються з посади керівником державної служби Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації у порядку, визначеному чинним законодавством.

6.16. Відділ має офіційний штамп.

Керівник апарату



Віталій ЦАРАН