



ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації

Від 09.04.2021 № 216

ПОЛОЖЕННЯ

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

1. Відділ роботи із зверненнями громадян апарату Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації (далі - відділ) утворюється головою Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації (далі - райдержадміністрація), входить до її складу і забезпечує виконання покладених на відділ завдань.
2. Відділ підпорядкований голові райдержадміністрації, керівникові апарату райдержадміністрації - згідно з розподілом обов'язків та з питань проходження державної служби та організації роботи апарату.
3. У своїй діяльності відділ керується Конституцією та законами України, актами Верховної Ради України, Президента України, Кабінету Міністрів України, міжнародними договорами України, наказами міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, рішеннями Київської міської ради, розпорядженнями Київського міського голови, виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та райдержадміністрації, іншими нормативно-правовими актами та цим Положенням.
4. Основними завданнями відділу є забезпечення практичної реалізації конституційного права громадян на звернення, а саме: на письмові, усні та електронні звернення, на особистий прийом, включаючи звернення, які надійшли до райдержадміністрації через комунальну бюджетну установу «Контактний центр міста Києва», а також реалізація державної політики з організації роботи із зверненнями громадян.
5. Відділ відповідно до покладених на нього завдань:
 - 5.1. організовує виконання Конституції і законів України, актів Президента України, Кабінету Міністрів України, наказів міністерств, центральних органів виконавчої влади, розпоряджень Київського міського голови, виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної

адміністрації), розпоряджень райдержадміністрації;

5.2. здійснює прийом, попередній розгляд та реєстрацію звернень громадян, що надійшли на адресу голови, першого заступника голови, заступників голови, керівника апарату, заступника керівника апарату райдержадміністрації, відповідно до 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 (далі – Інструкція з діловодства за зверненнями громадян), затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348 у модулі «Звернення громадян» інформаційно-телекомунікаційної системи «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва»;

5.3. забезпечує реалізацію конституційного права громадян на звернення до органів державної влади, органів місцевого самоврядування та посадових осіб цих органів щодо захисту їх законних прав та інтересів;

5.4. здійснює контроль за своєчасним розглядом письмових та усних звернень громадян, які надійшли на розгляд до райдержадміністрації безпосередньо від громадян, або за дорученням з органів державної влади, від депутатів всіх рівнів та через комунальну бюджетну установу «Контактний центр міста Києва» тощо;

5.5. готує та подає на розгляд голові, першому заступникові голови, заступникам голови, керівникові апарату та заступникові керівника апарату райдержадміністрації інформацію про стан виконавської дисципліни і дотримання вимог Закону України «Про звернення громадян» у структурних підрозділах апарату райдержадміністрації, структурних підрозділах райдержадміністрації зі статусом юридичної особи публічного права, а також підприємствах, установах, організаціях віднесених до сфери її управління;

5.6. надає письмові та усні нагадування відповідальним виконавцям щодо письмових та усних звернень громадян, термін виконання яких наближається або закінчився;

5.7. складає графіки особистого/виїзного прийому та проведення прямих «гарячих» телефонних ліній головою, першим заступником голови, заступниками голови, керівником апарату та заступником керівника апарату райдержадміністрації та подає їх на затвердження голові райдержадміністрації. Розробляє та подає на затвердження голові райдержадміністрації інші графіки в рамках виконання 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»;

5.8. здійснює запис громадян на особистий/виїзний прийом до голови райдержадміністрації згідно з графіком;

5.9. забезпечує прийом та реєстрацію звернень поданих громадянами під час проведення особистого/виїзного прийому, а також прямих «гарячих» телефонних ліній голови райдержадміністрації, першого заступника голови,

заступників голови, керівника апарату та заступника керівника апарату райдержадміністрації здійснює контроль за своєчасним виконанням доручень, наданих під час прийому;

5.10. забезпечує, спільно з представниками управління з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), проведення виїзних днів контролю з метою перевірки стану виконання порушених у зверненнях питань;

5.11. щоквартально готує інформаційно-аналітичні довідки та статистичні звіти щодо організації роботи із зверненнями громадян у райдержадміністрації для інформування управління з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та розміщення на офіційному вебсайті райдержадміністрації для інформування населення;

5.12 здійснює перевірку стану роботи щодо розгляду звернень громадян, організацію особистого прийому громадян керівниками структурних підрозділів райдержадміністрації та підприємств, установ, організацій віднесених до сфери управління райдержадміністрації зі статусом юридичної особи публічного права;

5.13. розробляє поточні (квартальні) та перспективні (річні) плани роботи відділу та готує відповідні звіти про виконання запланованих заходів;

5.14. опрацьовує документи в інформаційно-телекомунікаційній системі «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва» та ЄІАС «CRM-1551»;

5.15. забезпечує організацію та проведення засідань постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при райдержадміністрації;

5.16. розробляє проекти розпоряджень райдержадміністрації з питань організації роботи із зверненнями громадян, інші проекти нормативно-правових актів з питань реалізації визначених повноважень;

5.17. бере участь у погодженні проектів нормативно-правових актів, розроблених структурними підрозділами райдержадміністрації та підприємствами, установами, організаціями віднесеними до сфери її управління райдержадміністрації зі статусом юридичної особи публічного прав;

5.18. забезпечує зберігання архівних документів за пропозиціями, заявами, скаргами громадян, та після завершення терміну зберігання, вживає заходів щодо порушення процедури їх знищення відповідно до вимог законодавства;

5.19. забезпечує в межах своїх повноважень захист персональних даних громадян, зазначених у зверненнях;

5.20. забезпечує здійснення заходів щодо запобігання і протидії корупції;

5.21. у межах своїх повноважень забезпечує дотримання вимог законодавства з охорони праці, пожежної безпеки;

5.22. розглядає в установленому законодавством порядку звернення громадян;

5.23. опрацьовує запити і звернення народних депутатів України та депутатів Київської міської ради;

- 5.24. забезпечує доступ до публічної інформації, розпорядником якої він є;
- 5.25. бере участь у підготовці звітів голови райдержадміністрації;
- 5.26. здійснює щоденний моніторинг та аналіз рейтингових показників оцінки діяльності районних в місті Києві державних адміністрацій за окремими показниками;
- 5.27. готує матеріали для нарад під головуванням голови, першого заступника голови, заступників голови, керівника апарату райдержадміністрації, з структурними підрозділами райдержадміністрації, комунальними підприємствами Дарницького району щодо усних звернень громадян та розгляду пропозицій щодо невідкладного та оперативного відпрацювання звернень, які включено до рейтингових показників оцінки діяльності районних в місті Києві державних адміністрацій;
- 5.28. здійснює постійний зв'язок з працівниками комунальної бюджетної установи «Контактний центр міста Києва» щодо вирішення поточних питань, які виникають в процесі діяльності відділу;
- 5.29. здійснює інші передбачені законодавством повноваження.

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

- 6.1. одержувати в установленому законодавством порядку від інших структурних підрозділів райдержадміністрації та підприємств, установ, організацій віднесених до сфери управління райдержадміністрації інформацію, яка необхідна для виконання покладених на відділ завдань;
- 6.2. вносити в установленому порядку пропозиції щодо удосконалення роботи з розгляду звернень громадян в райдержадміністрації;
- 6.3. скликати в установленому порядку наради, проводити семінари та конференції з питань організації роботи із зверненнями громадян відповідно до вимог законодавства;
- 6.4. 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 та заступника керівника апарату райдержадміністрації;
- 6.5. проводити організаційні заходи з питань розгляду звернень громадян, що не суперечать законодавству України, відповідно до доручень голови та керівника апарату райдержадміністрації;
- 6.6. користуватись в установленому порядку інформаційними базами органів виконавчої влади, 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, органами місцевого самоврядування, іншими

центральними органами виконавчої влади, 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 виконання покладених на відділ завдань і здійснення запланованих заходів.

8. Відділ очолює начальник, який призначається на посаду та звільняється з посади керівником апарату райдержадміністрації згідно із законодавством про державну службу за погодженням з виконавчим органом Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

9. Начальник відділу:

9.1. здійснює керівництво відділом, несе персональну відповідальність за організацію та виконання покладених на відділ завдань, сприяє створенню належних умов праці у відділі;

9.2. розробляє проекти розпоряджень та наказів апарату райдержадміністрації, що належать до компетенції відділу;

9.3. готує та подає на затвердження Положення про відділ (внесення змін до нього), а також посадові інструкції працівників відділу, розподіляє обов'язки між ними;

9.4. планує роботу відділу, вносить пропозиції щодо формування планів роботи райдержадміністрації та звітує про виконання покладених на відділ завдань;

9.5. готує та надає голові райдержадміністрації, керівникові апарату аналітично-довідкову та іншу інформацію щодо розгляду звернень громадян, що надходять на адресу райдержадміністрації;

9.6. готує та подає до виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) аналітично - статистичну інформацію про стан організації роботи та розгляду звернень громадян, які надійшли на адресу райдержадміністрації;

9.7. доповідає на апаратних нарадах райдержадміністрації про стан розгляду та організацію роботи із зверненнями громадян в райдержадміністрації, розробляє проекти відповідних протокольних доручень;

9.8. забезпечує контроль за дотриманням законодавства про звернення громадян в райдержадміністрації та в межах наданих повноважень, захист прав і законних інтересів фізичних осіб;

9.9. проводить особистий прийом громадян з питань, що належать до повноважень відділу;

9.10. проводить попередній запис громадян на особистий/виїзний прийом до голови райдержадміністрації та забезпечує організацію та проведення особистих/виїзних прийомів громадян та прямих «гарячих» телефонних ліній головою райдержадміністрації в установленому порядку;

9.11. проводить перевірки у структурних підрозділах райдержадміністрації та підприємствах, установах, організаціях, віднесених до

сфери її управління, щодо організації роботи із зверненнями громадян відповідно до затвердженого графіка;

9.12. входить до складу постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при райдержадміністрації та може входити до інших консультативно-дорадчих органів райдержадміністрації;

9.13. за результатом розгляду звернень громадян бере участь у проведенні виїзних днів контролю;

9.14. надає роз'яснення громадянам щодо повноважень структурних підрозділів райдержадміністрації та підприємств, установ, організацій, віднесених до сфери її управління у вирішенні порушених заявниками питань;

9.15. здійснює контроль за формуванням матеріалів звернень громадян до архіву та за їх зберіганням відповідно до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян.

9.16. вживає заходів до удосконалення організації та підвищення ефективності роботи відділу;

9.17. вносить пропозиції керівництву райдержадміністрації щодо вдосконалення організації роботи із забезпечення належного контролю за своєчасним розглядом та виконанням звернень громадян, відповідно до вимог законодавства України;

9.18. може брати участь у проведенні нарад, семінарів та інших заходів, які проводить райдержадміністрація;

9.19. здійснює систематичний аналіз та узагальнення усних звернень громадян з метою виявлення найбільш гострих проблем, які потребують негайного вирішення, інформує в установленому порядку керівництво райдержадміністрації щодо кількості і характеру усних звернень громадян та стан виконавської дисципліни при їх розгляді;

9.20. представляє інтереси відділу у взаємовідносинах з іншими структурними підрозділами райдержадміністрації, структурними підрозділами виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), територіальними підрозділами центральних органів виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями-за дорученням керівництва райдержадміністрації;

9.21. подає керівникові апарату райдержадміністрації пропозиції щодо призначення на посаду та звільнення з посади у порядку, передбаченому законодавством про державну службу, державних службовців відділу, присвоєння їм рангів державних службовців, їх заохочення та притягнення до дисциплінарної відповідальності;

9.22. забезпечує дотримання працівниками відділу правил внутрішнього службового розпорядку та виконавської дисципліни;

9.23. проводить особистий прийом громадян;

9.24. здійснює інші повноваження, визначені законом.

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

10.1 на період відсутності начальника відділу (відпустка, тимчасова непрацездатність, тощо) заступник начальника відділу виконує його обов'язки і несе відповідальність за виконання покладених на відділ завдань.

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

Виконувач обов'язків начальника
відділу роботи із зверненнями
громадян апарату



Оксана ВІЙТОВИЧ