



ЗАПОРІЗЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ  
ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ  
голови районної державної адміністрації

05.07.2021

м. Запоріжжя

№ 214

**Про затвердження Положення про відділ роботи зі зверненнями громадян апарату Запорізької районної державної адміністрації Запорізької області**

Керуючись статтею 6 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», Законом України «Про державну службу», враховуючи постанову Кабінету Міністрів України від 26.09.2012 № 887 «Про затвердження типового Положення про структурний підрозділ місцевої державної адміністрації» зі змінами, на виконання розпорядження голови райдержадміністрації від 20.01.2021 № 19 «Про затвердження структури та граничної чисельності працівників апарату Запорізької районної державної адміністрації Запорізької області»,

**ЗОБОВ'ЯЗУЮ:**

1. Затвердити Положення про відділ роботи зі зверненнями громадян апарату Запорізької районної державної адміністрації Запорізької області, що додається.
2. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на керівника апарату райдержадміністрації Володимира МАКУЩЕНКО.

Перший заступник голови



Світлана ЧУДЕСНОВА

ЗАТВЕРДЖЕНО:

розпорядження голови  
райдержадміністрації

від 05.07.2021 № 214

**ПОЛОЖЕННЯ**  
**про відділ роботи зі зверненнями громадян**  
**апарату Запорізької районної державної адміністрації**  
**Запорізької області**

1. Відділ роботи зі зверненнями громадян (далі - відділ) є структурним підрозділом апарату Запорізької районної державної адміністрації Запорізької області, що утворюється головою Запорізької районної державної адміністрації Запорізької області та підпорядковується керівнику апарату Запорізької районної державної адміністрації Запорізької області (далі – райдержадміністрація).

2. Відділ у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України "Про звернення громадян", "Про місцеві державні адміністрації", "Про місцеве самоврядування в Україні", Указом Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування", постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 "Про затвердження Інструкції з питань діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, засобах масової інформації", регламентом та розпорядженнями голови райдержадміністрації, наказами керівника апарату, положенням про апарат райдержадміністрації, цим положенням.

3. Основним завданням відділу є забезпечення реалізації державної політики у сферах дотримання вимог законодавства про звернення громадян та доступу до публічної інформації.

4. Відділ відповідно до визначених повноважень виконує такі завдання:

1) організовує виконання Конституції і законів України, актів Президента України, Кабінету Міністрів України, розпоряджень голови обласної та районної державних адміністрацій, інших центральних органів виконавчої влади та здійснює контроль за їх реалізацією;

2) Здійснює попередній розгляд вхідних звернень, приймає, реєструє за допомогою системи автоматизації діловодства та електронного документообігу "Optima – WorkFlow";

3) забезпечує кваліфікований, об'єктивний і своєчасний розгляд заяв, пропозицій і скарг громадян, що надходять до райдержадміністрації з метою оперативного вирішення порушених у них проблем;

4) забезпечує неухильне дотримання графіка та належну організацію особистого, виїзного прийомів громадян головою, першим заступником, заступниками голови райдержадміністрації та керівником апарату райдержадміністрації;

5) здійснює контроль за своєчасним розглядом пропозицій, заяв і скарг громадян, які надійшли до райдержадміністрації і направлені, за дорученням керівництва, для вирішення питань відділам апарату райдержадміністрації, структурним підрозділам райдержадміністрації, органам місцевого самоврядування, керівникам підприємств, установ і організацій та іншим юридичним особам;

6) надає методичну допомогу відділам апарату райдержадміністрації, структурним підрозділам райдержадміністрації в організації роботи зі зверненнями громадян та їх особистого прийому;

7) проводить аналіз письмових, електронних, в тому числі, які надійшли від Запорізького обласного контактного центру, усних звернень громадян, підготовку матеріалів та регулярне інформування голови райдержадміністрації, його першого заступника, заступників та керівника апарату про стан цієї роботи;

8) забезпечує підготовку матеріалів та організацію проведення засідань постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при райдержадміністрації;

9) організовує роботу щодо обробки персональних даних у базі персональних даних "Звернення громадян", що проводиться з метою реалізації адміністративно правових відносин відповідно до Закону України "Про звернення громадян", постанови Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348 "Про затвердження Інструкції з питань 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" та їх захисту щодо незаконної обробки та незаконного доступу до них.

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

1) одержувати в установленому законодавством порядку від відділів апарату, структурних підрозділів райдержадміністрації, органів місцевого самоврядування, підприємств, організацій, установ та їх посадових осіб інформацію, документи і матеріали, необхідні для виконання покладених на нього завдань;

2) повертати для повторного розгляду звернення громадян, відповіді на які надійшли не повні або не конкретні;

3) надсилати за належністю звернення громадян, у яких порушені питання не належать до компетенції райдержадміністрації;

4) вносити на розгляд керівництва райдержадміністрації питання про стан роботи зі зверненнями громадян в апараті райдержадміністрації її структурних підрозділах, подавати пропозиції щодо поліпшення їх діяльності з цих питань;

5) брати участь у підготовці проектів розпоряджень, доручень голови райдержадміністрації з питань розгляду і вирішення звернень громадян;

6) залучати до виконання окремих робіт, участі у вивченні окремих питань спеціалістів, фахівців відділів апарату та структурних підрозділів райдержадміністрації, підприємств, установ та організацій (за погодженням з їх керівниками), представників громадських об'єднань (за згодою);

7) вносити в установленому порядку пропозиції щодо удосконалення роботи зі зверненнями громадян в райдержадміністрації;

6. Відділ в установленому законодавством порядку та у межах повноважень взаємодіє з іншими відділами апарату та структурними підрозділами райдержадміністрації, органами місцевого самоврядування, а також підприємствами, установами та організаціями з метою створення умов для провадження послідовної та узгодженої діяльності щодо строків, періодичності одержання і передачі інформації, необхідної для належного виконання покладених на нього завдань та здійснення запланованих заходів.

7. Відділ очолює начальник, який призначається на посаду і звільняється з посади керівником апарату райдержадміністрації згідно із законодавством про державну службу за погодженням з апаратом Запорізької обласної державної адміністрації.

8. Начальник відділу:

1) здійснює керівництво відділом, несе персональну відповідальність за організацію та результати його діяльності, сприяє створенню належних умов праці у відділі;

2) вносить у встановленому порядку подання про призначення, переміщення та звільнення працівників відділу, їх заохочення і накладання на них стягнень;

3) контролює виконання обов'язків працівниками відділу, забезпечує дотримання правил внутрішнього розпорядку, трудової і виконавської дисципліни;

4) координує роботу відділу з іншими відділами апарату та структурними підрозділами райдержадміністрації;

5) організовує вивчення та узагальнення проблем, які порушують у своїх зверненнях громадяни, доповідає голові, першому заступнику голови, заступникам голови, керівнику апарату райдержадміністрації про стан їх розгляду;

6) бере участь у засіданні колегії, нарадах, які проводять голова районної державної адміністрації, його перший заступник та заступники, керівник апарату районної державної адміністрації;

7) організовує роботу щодо обліку персональних даних в базі персональних даних "Звернення громадян" та організовує збереження даної інформації;

8) здійснює контроль за дотриманням працівниками відділу законодавства з питань захисту персональних даних та встановленого порядку обробки персональних даних;

9) вживає заходів до удосконалення організації та підвищення ефективності роботи відділу;

10) здійснює інші повноваження, визначені законодавством.

9. У разі відсутності начальника відділу на виконання його обов'язків призначається особа з відповідним рівнем кваліфікації з числа спеціалістів відділу.

10. Права та обов'язки працівників відділу визначаються посадовими інструкціями, які затверджуються керівником апарату райдержадміністрації.

11. Штатна чисельність відділу затверджуються розпорядженням голови райдержадміністрації.

12. Положення про відділ затверджується керівником апарату райдержадміністрації

13. Діяльність відділу проводиться згідно з квартальними планами роботи, затвердженими керівником апарату райдержадміністрації.

Керівник апарату  
райдержадміністрації



Володимир МАКУЩЕНКО