

ЗАТВЕРДЖЕНО:

розпорядження голови
райдержадміністрації

від 17.03.2026 № 40

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

1. ЗАГАЛЬНЕ ПОЛОЖЕННЯ

1. Сектор роботи зі зверненнями громадян (далі - Сектор) 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. Сектор у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України "Про звернення громадян", "Про місцеві державні адміністрації", "Про місцеве самоврядування в Україні", Указом Президента України від 07.02.2008 №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 14.04.1997 №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, засобах масової інформації", регламентом та розпорядженнями голови райдержадміністрації, наказами керівника апарату, положенням про апарат райдержадміністрації, іншими нормативно-правовими актами, цим Положенням.

3. Структура, чисельність працівників та штатний розпис Сектору встановлюється головою райдержадміністрації.

4. Посадові інструкції працівників Сектору затверджує керівник апарату райдержадміністрації.

2. ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ

Основним завданням Сектору є:

- 1) забезпечення реалізації конституційного права громадян на звернення до райдержадміністрації;
- 2) ведення бази даних вхідної кореспонденції з питань звернень громадян та (створення, накопичення і зберігання реєстраційних карток документів) в електронному та паперовому вигляді;
- 3) організація та проведення особистих прийомів громадян керівництвом райдержадміністрації, аналіз та контроль в межах своїх повноважень щодо розгляду і вирішення питань, порушених громадянами під час їхніх проведенень;
- 4) забезпечення організації проведення телефонної гарячої лінії керівництвом райдержадміністрації;
- 5) забезпечення організації діяльності постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при голові райдержадміністрації;
- 6) проведення перевірки та надання методичних рекомендацій щодо стану дотримання законодавства про звернення громадян у структурних підрозділах райдержадміністрації (зі статусом юридичної особи публічного права) та органах місцевого самоврядування;
- 7) інформування керівництва райдержадміністрації щодо звернень, які надійшли до райдержадміністрації та про вжиті заходи, подання щоквартального аналізу.

3. ФУНКЦІЇ

Сектор відповідно до визначених завдань виконує такі функції:

- 1) здійснює реєстрацію, облік, попередній розгляд і контроль за дотриманням порядку та термінів розгляду звернень громадян до райдержадміністрації, які надіслані засобами поштового зв'язку, передані громадянином особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства, електронних звернень, направлених з використанням мережі Інтернет, звернень на телефонну гарячу лінію райдержадміністрації, звернень, що надіслані на виконання Запорізьким обласним контактним центром (надіслані громадянами до державної установи "Урядова гаряча лінія" та до Запорізької обласної державної адміністрації), а також тих, що направлені за належністю через органи державної влади, органи місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації;
- 2) подає на розгляд керівництву райдержадміністрації звернення громадян, після чого направляє їх управлінням, відділам та іншим структурним підрозділам райдержадміністрації, до компетенції яких належить розгляд звернень;

3) надсилає в установленому порядку звернення громадян з питань, вирішення яких відноситься до компетенції інших державних органів та органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій, для розгляду за належністю з повідомленням про це громадян, які подали звернення;

4) надає консультації та роз'яснення громадянам, які виявили бажання звернутися (або звернулися) на особистий прийом до керівництва райдержадміністрації, про порядок вирішення їх питань;

5) здійснює попередній запис та забезпечує належну організацію особистого прийому громадян керівництвом райдержадміністрації;

6) здійснює організацію та контроль за інформуванням громадян про результат вирішення питань, порушених у пропозиціях, заявах і скаргах;

7) вносить пропозиції про розгляд на засіданні колегії райдержадміністрації питань щодо розгляду звернень громадян структурними підрозділами райдержадміністрації;

8) готує аналітичну інформацію та статистичну звітність за результатами роботи зі зверненнями громадян щокварталу, за півріччя, рік;

9) готує проекти розпоряджень і доручень голови райдержадміністрації, з питань, що належать до компетенції Сектору;

10) виконує інші функції, визначені законом.

4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ

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

1) брати участь у засіданнях колегій, нарадах, що проводяться в структурних підрозділах райдержадміністрації та в органах місцевого самоврядування;

2) проводити у структурних підрозділах райдержадміністрації (зі статусом юридичної особи публічного права) та органах місцевого самоврядування перевірки щодо дотримання стану законодавства з питань звернення громадян;

3) вносити в установленому порядку відповідні пропозиції і перевіряти повноту усунення порушень та недоліків, виявлених попередніми перевірками з питань, що належать до його компетенції;

4) одержувати від структурних підрозділів райдержадміністрації та органів місцевого самоврядування письмові й усні пояснення з питань, що виникають під час розгляду звернень;

5) залучати в установленому порядку спеціалістів інших структурних підрозділах райдержадміністрації та органів місцевого самоврядування, науковців, інших фахівців, працівників підприємств, установ та організацій (за їх згодою) для проведення перевірок та вжиття необхідних заходів щодо оперативного усунення виявлених недоліків у ході перевірки виконання роботи з реагуванням на звернення громадян;

6) представляти інтереси Сектору у взаємовідносинах з іншими структурними підрозділами райдержадміністрації, облдержадміністрації,

органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями за дорученням керівництва райдержадміністрації;

7) взаємодіяти з органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування у межах повноважень Сектору.

5. ЗАВІДУВАЧ СЕКТОРУ

1) здійснює керівництво діяльністю Сектору, несе персональну відповідальність за виконання покладених на Сектор завдань;

2) забезпечує у межах своєї компетенції контроль за станом справ у сфері діяльності Сектору, вживає необхідних заходів щодо їх поліпшення;

3) подає пропозиції керівнику апарату райдержадміністрації про призначення на посади, звільнення з посад та переміщення працівників Сектору, своєчасне заміщення вакансій, заохочення та накладання стягнень;

4) забезпечує роботу з ведення діловодства у Секторі, контролює стан трудової та виконавчої дисципліни у Секторі, забезпечує організаційні заходи та підготовку необхідних матеріалів щодо проведення щорічної оцінки виконання державним службовцем Сектору своїх посадових обов'язків і завдань;

5) подає кадровій службі пропозиції щодо надання щорічних відпусток працівників Сектору;

6) займається питаннями попередження проявів корупції у Секторі;

7) розробляє і здійснює заходи щодо поліпшення організації та підвищення ефективності роботи Сектору;

8) забезпечує дотримання працівниками Сектору правил внутрішнього службового та трудового розпорядку, трудової дисципліни;

9) представляє інтереси Сектору у взаємовідносинах з іншими структурними підрозділами райдержадміністрації, облдержадміністрації, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями за дорученням керівництва райдержадміністрації;

10) є секретарем постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при голові райдержадміністрації за посадою;

11) здійснює прийом громадян в межах повноважень Сектору;

12) виконує інші доручення і завдання, покладені на нього головою райдержадміністрації та керівником апарату райдержадміністрації в межах компетенції Сектору.

6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

Працівники Сектору під час виконання покладених на них завдань:

1) несуть відповідальність за несвоєчасне та неналежне виконання завдань та функцій, вимог законодавства, внутрішніх, організаційних і розпорядчих документів;

2) повинні своєчасно і якісно виконувати свої посадові завдання та обов'язки;

3) повинні дотримуватись вимог професійної етики державного службовця;

4) не допускати дій і вчинків, які можуть зашкодити інтересам державної служби чи негативно вплинути на репутацію державного службовця;

5) повинні дотримуватись спеціальних обмежень встановлених законами України „Про державну службу“, „Про запобігання корупції“, щодо проходження державної служби.

Керівник апарату
райдержадміністрації



Олена ТОБОЛОВСЬКА