



УКРАЇНА  
ПЕЧЕРСЬКА РАЙОННА В МІСТІ КИЄВІ  
ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

# РОЗПОРЯДЖЕННЯ

16.08.2023

№ 151-к

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

Відповідно до Закону України «Про місцеві державні адміністрації», Закону України „Про державну службу”, Закону України «Про звернення громадян», постанови Кабінету Міністрів України від 26 вересня 2012 року № 887 „Про затвердження Типового Положення про структурний підрозділ місцевої державної адміністрації ” :

1. ЗАТВЕРДИТИ Положення про відділ роботи із зверненнями громадян Печерської районної в місті Києві державної адміністрації, що додається.
2. Визнати таким, що втратило чинність розпорядження Печерської районної в місті Києві державної адміністрації від 29.12.2020 року № 182-к „Про затвердження Положення про відділ роботи із зверненнями громадян Печерської районної в місті Києві державної адміністрації ”.
3. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на керівника райдержадміністрації за розподілом обов’язків.

Голова



Наталія КОНДРАШОВА

015434



**ЗАТВЕРДЖЕНО**

**Розпорядження Печерської районної в місті Києві державної адміністрації**

*16 серпня 2023 р. №151-К*

**Положення  
про відділ роботи із зверненнями громадян  
Печерської районної в місті Києві державної адміністрації**

1. Відділ роботи із зверненнями громадян (далі – Відділ) є структурним підрозділом Печерської районної в місті Києві державної адміністрації, утворюється головою Печерської районної в місті Києві державної адміністрації, входить до її складу і виконує покладені на цей Відділ завдання.

2. Відділ роботи із зверненнями громадян підпорядкований керівнику Печерської районної в місті Києві державної адміністрації згідно розподілу обов'язків між керівниками Печерської районної в місті Києві державної адміністрації, а також підзвітний і підконтрольний виконавчому органу Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації).

3. У своїй діяльності Відділ керується Конституцією України, Законом України „Про звернення громадян”, Указом Президента України від 07 лютого 2008 року №109 „Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування”, постановами Верховної Ради України, постановами і розпорядженнями Кабінету Міністрів України, розпорядженнями Київської міської ради і виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та Печерської районної в місті Києві державної адміністрації, Регламентом Печерської районної в місті Києві державної адміністрації, а також Положенням про відділ.

4. Не має статусу юридичної особи публічного права.

5. Основним завданням Відділу є забезпечення реалізації державної політики у Печерській районній в місті Києві державній адміністрації з питань звернень громадян.

6. Відділ відповідно до визначених повноважень виконує такі завдання:

1) організовує виконання Конституції і законів України, актів Президента України, Кабінету Міністрів України, наказів міністерств, інших центральних органів виконавчої влади та здійснює контроль за їх реалізацією;

2) забезпечує у межах своїх повноважень захист прав і законних інтересів фізичних осіб;

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;

4) розробляє проекти розпоряджень голови Печерської районної в місті Києві державної адміністрації, у визначених законом випадках - проекти нормативно-правових актів з питань реалізації галузевих повноважень;

5) бере участь у підготовці звітів голови Печерської районної в місті Києві державної адміністрації;

6) забезпечує здійснення заходів щодо запобігання і протидії корупції;

7) опрацьовує звернення громадян, що надійшли на адресу голови, першого заступника, заступників голови, керівника апарату та заступника керівника апарату Печерської районної в місті Києві державної адміністрації;

8) забезпечує доступ до публічної інформації, розпорядником якої він є;

9) готує самостійно або разом з іншими структурними підрозділами інформаційні та аналітичні матеріали для подання голові Печерської районної в місті Києві державної адміністрації;

10) забезпечує щоденний аналіз звернень, які надійшли до КБУ «Контактний центр міста Києва»;

11) забезпечує моніторинг та аналіз рейтингових показників оцінки діяльності районних в місті Києві державних адміністрацій за окремими показниками;

12) організовує роботу з укомплектування, зберігання, обліку та використання архівних документів;

13) забезпечує захист персональних даних;

14) забезпечує прийом, реєстрацію та попереднє опрацювання письмових звернень громадян, що надійшли на адресу голови, першого заступника голови, заступників голови, керівника апарату та заступника керівника апарату Печерської районної в місті Києві державної адміністрації, звернень, надісланих з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення), а також поданих громадянами на особистому прийомі 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 та Регламенту Печерської районної в місті Києві державної адміністрації і передає їх на розгляд голові райдержадміністрації або посадовим особам Печерської районної в місті Києві державної адміністрації, до компетенції яких входить розгляд порушених питань;

15) 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 та письмово повідомляє про це громадян, які подали звернення;

16) організовує і проводить прийом громадян та надає в межах компетенції роз'яснення, рекомендації та консультації з порушених ними питань;

17) надає роз'яснення громадянам, які виявили бажання звернутись на особистому прийомі до голови, першого заступника голови, заступників голови, керівника апарату та заступника керівника апарату Печерської районної в місті Києві державної адміністрації, щодо встановленого порядку і графіка прийому громадян посадовими особами з питань, віднесених до їх компетенції;

18) забезпечує відповідно до встановленого порядку, організацію та проведення особистого прийому громадян головою, першим заступником голови, заступниками голови, керівником апарату та заступником керівника апарату Печерської районної в місті Києві державної адміністрації;

19) здійснює контроль за дотриманням визначених актами законодавства та дорученнями голови районної в місті Києві державної адміністрації порядку і термінів розгляду звернень громадян, що зареєстровані Відділом;

20) здійснює перевірки стану організації роботи із розгляду звернень громадян та особистого прийому у структурних підрозділах Печерської районної в місті Києві державної адміністрації;

21) здійснює систематичний аналіз та узагальнення звернень громадян з метою виявлення причин, що їх породжують, а також найбільш гострих проблем, які потребують негайного розв'язання, інформує в установленому порядку керівництво Печерської районної в місті Києві державної адміністрації щодо кількості і характеру звернень громадян, стану виконавської дисципліни при їх розгляді;

22) за дорученням керівництва райдержадміністрації готує та надає до виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) довідкову та аналітичну інформацію в частині, що стосується звернень громадян;

23) здійснює зворотній зв'язок з заявниками для уточнення інформації, місце визначення проблеми у зверненні та надає роз'яснення в телефонному режимі щодо питання, з яким звернувся заявник до КБУ «Контактний центр міста Києва»;

24) подає керівництву райдержадміністрації аналітичну, довідкову та іншу інформацію, пов'язану з розглядом звернень громадян, що надходять на адресу Печерської районної в місті Києві державної адміністрації та одержаних на особистому прийомі;

25) готує матеріали для нарад під головуванням голови Печерської районної в місті Києві державної адміністрації, з структурними підрозділами, керівниками управлінь, відділів, служб райдержадміністрації, директорами комунальних підприємств, директорами житлово-експлуатаційних діляниць щодо виконання звернень, які надійшли до КБУ «Контактний центр міста Києва» та розгляд пропозицій щодо невідкладного та оперативного відпрацювання звернень, які включено до рейтингових показників роботи району;

26) готує та подає в установленому порядку на затвердження голові Печерської районної в місті Києві державної адміністрації проект графіку

проведення прямих „гарячих” телефонних ліній та особистого прийому керівництвом районної в місті Києві державної адміністрації;

27) готує та подає керівництву райдержадміністрації пропозиції щодо удосконалення порядку розгляду звернень громадян в Печерській районній в місті Києві державній адміністрації;

28) готує проекти відповідей на звернення, що безпосередньо надійшли до відділу відповідно до компетенції;

29) здійснює реєстрацію та відправлення вихідної кореспонденції;

30) здійснює щомісячне проведення виїзних днів контролю відповідно до затвердженого графіку або за потребою. Готує матеріали та бере участь в проведенні виїзних днів контролю спільно з працівниками управління з питань звернень громадян виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації);

31) з метою всебічного та комплексного опрацювання питань, пов'язаних з розглядом звернень громадян, співпрацює зі структурними підрозділами Печерської районної в місті Києві державної адміністрації;

32) у випадках виявлення порушень законодавства з питань розгляду звернень громадян, інформує про це в установленому порядку керівництвом райдержадміністрації;

33) вивчає, узагальнює та поширює досвід роботи, розробляє методичні рекомендації з питань удосконалення організації роботи із зверненнями громадян та підвищення їх ефективності, надає методичну та практичну допомогу в цій роботі структурним підрозділам райдержадміністрації;

34) забезпечує у межах своїх повноважень виконання завдань мобілізаційної підготовки, цивільного захисту населення, дотримання вимог законодавства з охорони праці, пожежної безпеки;

35) забезпечує у межах своїх повноважень реалізацію державної політики стосовно захисту інформації з обмеженим доступом;

36) здійснює відповідно до законодавства та доручень керівництва Печерської районної в місті Києві державної адміністрації інші функції;

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

38) перевіряє за дорученням керівництва райдержадміністрації стан роботи із зверненнями громадян у структурних підрозділах районної адміністрації.

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

1) одержувати в установленому законодавством порядку від інших структурних підрозділів Печерської районної в місті Києві державної адміністрації, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій незалежно від форми власності та їх посадових осіб інформацію,

документи і матеріали, необхідні для виконання покладених на нього завдань;

2) вносити на розгляд керівництва райдержадміністрації пропозиції щодо вдосконалення роботи зі зверненнями громадян;

3) користуватись в установленому порядку інформаційними базами органів виконавчої влади, системами зв'язку і комунікацій, мережами спеціального зв'язку та іншими технічними засобами;

4) брати участь у нарадах, засіданнях, семінарах, які проводяться виконавчим органом Київської міської ради (Київською міською державною адміністрацією) та Печерською районною в місті Києві державною адміністрацією та скликати в установленому порядку наради, проводити семінари та конференції з питань, що належать до компетенції Відділу.

8. Відділ в установленому законодавством порядку та у межах повноважень взаємодіє з управлінням з питань звернень громадян виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), іншими управліннями, відділами, секторами та службами Печерської районної в місті Києві державної адміністрації, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, 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.

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

У разі відсутності начальника Відділу його обов'язки виконує заступник начальника Відділу, відповідно до затвердженої посадової інструкції.

10. Начальник Відділу:

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

2) подає на затвердження голові Печерської районної в місті Києві державної адміністрації Положення про Відділ;

3) подає на затвердження керівникові апарату Печерської районної в місті Києві державної адміністрації посадові інструкції працівників Відділу, розподіляє обов'язки між ними;

4) планує роботу Відділу, вносить пропозиції щодо формування планів роботи Печерської районної в місті Києві державної адміністрації;

5) вживає заходів до удосконалення організації та підвищення ефективності роботи Відділу;

6) звітує перед керівництвом Печерської районної в місті Києві державної адміністрації про виконання покладених на Відділ завдань та затверджених планів роботи;

7) може входити до складу колегії Печерської районної в місті Києві державної адміністрації;

8) вносить пропозиції щодо розгляду на засіданнях колегії питань, що належать до компетенції Відділу, та розробляє проекти відповідних рішень;

9) може брати участь у засіданнях органів місцевого самоврядування;

10) представляє інтереси Відділу у взаємовідносинах з іншими структурними підрозділами Печерської районної в місті Києві державної адміністрації, іншими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування за дорученням керівництва райдержадміністрації;

11) організовує ділове листування у процесі виконання покладених на Відділ завдань, у межах наданих повноважень;

12) подає керівникові апарату Печерської районної в місті Києві державної адміністрації пропозиції щодо заохочення та притягнення до дисциплінарної відповідальності державних службовців відділу;

13) забезпечує дотримання працівниками відділу правил внутрішнього розпорядку та виконавської дисципліни.

11. Керівник Відділу може мати заступника, який призначається і звільняється з посади керівником апарату Печерської районної в місті Києві державної адміністрації згідно із законодавством про державну службу.

12. Граничну чисельність, фонд оплати праці працівників Відділу визначає голова Печерської районної в місті Києві державної адміністрації у межах відповідних бюджетних призначень.

13 Штатний розпис та кошторис Відділу затверджує голова Печерської районної в місті Києві державної адміністрації .

Виконувач обов'язків  
керівника апарату

Владислав ЗВОЛИНСЬКИЙ