

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови обласної
державної адміністрації

22.08.2017

№ 434

ПОЛОЖЕННЯ
про відділ роботи із зверненнями громадян
апарату Запорізької обласної державної адміністрації

I. Загальні положення

1. Відділ роботи із зверненнями громадян апарату Запорізької обласної державної адміністрації (далі - відділ) є самостійним структурним підрозділом апарату облдержадміністрації і безпосередньо підпорядковується заступнику голови - керівнику апарату облдержадміністрації.

2. Відділ утворюється для забезпечення належного розгляду звернень громадян та організації їх особистого прийому головою облдержадміністрації, першим заступником, заступниками голови облдержадміністрації.

3. Відділ є відповідальним структурним підрозділом з питань опрацювання та організації розгляду запитів щодо надання публічної інформації.

4. У своїй діяльності відділ керується Конституцією України, Законами України, указами та розпорядженнями Президента України, постановами та розпорядженнями Кабінету Міністрів України, іншими актами законодавчої та виконавчої влади, розпорядженнями голови обласної державної адміністрації, наказами заступника голови – керівника апарату обласної державної адміністрації, Положенням про апарат Запорізької обласної державної адміністрації, цим Положенням.

II. Права та завдання відділу

1. Відділ має право:

1) одержувати в установленому законодавством порядку від структурних підрозділів облдержадміністрації, райдержадміністрацій, органів місцевого самоврядування (у межах делегованих повноважень), підприємств, установ та організацій незалежно від форми власності та їх посадових осіб інформацію, документи і матеріали, необхідні для виконання покладених на відділ завдань.

З метою забезпечення своєчасного виконання завдань, які потребують оперативного вжиття відповідних заходів, посадові особи зобов'язані невідкладно подавати необхідні матеріали на вимогу відділу.

2) перевіряти стан роботи зі зверненнями громадян та забезпечення доступу до публічної інформації за запитами у структурних підрозділах облдержадміністрації, райдержадміністраціях, в органах місцевого самоврядування в межах делегованих повноважень;

3) залучати за згодою керівників структурних підрозділів облдержадміністрації відповідних спеціалістів для підготовки актів нормативного та розпорядчого характеру, інших документів, а також розроблення і здійснення заходів, що проводяться відділом відповідно до покладених на нього обов'язків;

4) інформувати заступника голови-керівника апарату обласної державної адміністрації про випадки покладення на відділ завдань, що не належать до функцій відділу, а також у випадку неподання або несвоєчасного подання відповідними підрозділами або посадовими особами документів, інших матеріалів, необхідних для виконання покладених на відділ завдань;

5) вносити керівництву облдержадміністрації пропозиції щодо удосконалення роботи зі зверненнями громадян;

6) брати участь у засіданнях дорадчих і колегіальних органів, нарадах, які проводяться в обласній державній адміністрації, у разі розгляду на них питань, що входять до компетенції відділу;

7) отримувати необхідне матеріально-технічне забезпечення для виконання покладених на відділ завдань та функцій;

8) користуватися бланками встановленої форми зі своїм найменуванням;

8) у разі переслідування працівника відділу, у зв'язку з виконанням ним обов'язків, передбачених цим Положенням та посадовими інструкціями, інформувати заступника голови-керівника апарату облдержадміністрації.

2. Основними завданнями відділу є:

1) забезпечення реалізації державної політики щодо роботи із зверненнями громадян на території Запорізької області;

2) забезпечення організації належного розгляду заяв, пропозицій та скарг громадян з особистих питань, що надійшли до облдержадміністрації і належать до її повноважень;

3) організація особистого прийому громадян, у т.ч. виїзного, головою облдержадміністрації, його першим заступником, заступниками та заступником голови – керівником апарату облдержадміністрації;

4) організація проведення гарячої телефонної лінії спілкування із громадянами голови облдержадміністрації та його заступників;

5) забезпечення реалізації Закону України «Про доступ до публічної інформації» шляхом організації розгляду запитів на отримання публічної інформації;

6) модернізація нормативно-правової бази облдержадміністрації у галузях роботи зі зверненнями громадян та доступу до публічної інформації з урахуванням вимог чинного законодавства.

III. Основні функції відділу

1. Відділ відповідно до покладених на нього завдань:

1) організовує виконання вимог нормативно-правових актів та доручень Президента України та Кабінету Міністрів України щодо організації роботи зі зверненнями громадян, розгляду запитів щодо надання публічної інформації;

2) забезпечує в установленому порядку опрацювання та розгляд пропозицій, заяв і скарг громадян, що надійшли на адресу облдержадміністрації, а також під час проведення особистих прийомів голови облдержадміністрації та його заступників;

3) забезпечує в установленому порядку організацію проведення особистих прийомів громадян керівництвом облдержадміністрації у приміщенні обласної державної адміністрації та виїзних прийомів;

4) забезпечує організацію проведення гарячої телефонної лінії спілкування із громадянами голови облдержадміністрації та його заступників;

5) здійснює контроль за своєчасним розглядом пропозицій, заяв і скарг громадян структурними підрозділами облдержадміністрації та її апарату, райдержадміністраціями, виконкомом місцевих рад, підприємствами, установами та організаціями області;

6) готує графіки проведення особистих прийомів громадян, у т.ч. виїзних, керівництвом облдержадміністрації, а також графіки гарячих телефонних ліній спілкування із громадянами керівництва облдержадміністрації, забезпечує їх оприлюднення;

7) надає консультації громадянам щодо компетенції органів влади при вирішенні їх проблемних питань;

8) інформує керівництво облдержадміністрації про факти порушення виконавської дисципліни та формального ставлення до розгляду звернень громадян у структурних підрозділах облдержадміністрації та її апарату, райдержадміністраціях, органах місцевого самоврядування;

9) здійснює, відповідно до своїх повноважень, перевірки додержання вимог законодавства про звернення громадян у структурних підрозділах обласної державної адміністрації, райдержадміністраціях, виконкомів місцевих рад;

10) вивчає, узагальнює та поширює позитивний досвід роботи, розробляє методичні матеріали щодо вдосконалення організації розгляду звернень громадян, надає методичну допомогу в цій роботі на місцях;

11) здійснює статистичний облік звернень громадян на підставі Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України;

12) аналізує та узагальнює питання, що порушуються у зверненнях громадян, інформує про результати аналізу керівництвом облдержадміністрації;

13) забезпечує щоквартальне оприлюднення на офіційному веб-порталі облдержадміністрації узагальнених відомостей про організацію роботи зі зверненнями громадян та вирішення порушених у них питань, надає зазначені узагальнені відомості Адміністрації Президента України, Кабінету Міністрів

України;

14) вносить пропозиції щодо розгляду на засіданнях колегії облдержадміністрації питань, пов'язаних з роботою зі зверненнями громадян, та забезпечує підготовку відповідних матеріалів;

15) забезпечує взаємодію обласної державної адміністрації з державною установою «Урядовий контактний центр» та комунальною установою «Запорізький обласний контактний центр» Запорізької обласної ради ;

16) здійснює реєстрацію та веде облік запитів на інформацію, що надійшли на адресу облдержадміністрації, контролює їх своєчасне опрацювання та надання відповідей запитувачам у порядку та строки, визначені Законом України «Про доступ до публічної інформації»;

17) готує звіти про задоволення запитів на публічну інформацію, що надійшли до облдержадміністрації, узагальнює статистичні звіти про задоволення запитів, що надійшли до структурних підрозділів облдержадміністрації та райдержадміністрацій, забезпечує їх оприлюднення на веб-порталі облдержадміністрації;

18) надає методичну допомогу працівникам структурних підрозділів облдержадміністрації, райдержадміністрації, виконкомів місцевих рад щодо організації роботи зі зверненнями громадян та забезпечення доступу до публічної інформації за запитами;

19) готує проекти розпоряджень голови облдержадміністрації (у тому числі нормативно-правового характеру, які підлягають реєстрації в органах юстиції) з питань, що віднесені до компетенції відділу, та здійснює контроль за їх виконанням;

20) організовує та бере участь у навчаннях та семінарах з питань організації роботи зі зверненнями громадян та забезпечення доступу до публічної інформації;

21) опрацьовує інформацію підприємств, організацій та установ щодо отримання ними дозволу на викиди забруднюючих речовин в атмосферу, відслідковує надходження звернень громадян з вищезазначеного питання та готує листи з відповідною інформацією до Департаменту екології та природних ресурсів облдержадміністрації;

22) організовує роботу з укомплектування, зберігання, обліку та використання архівних документів за зверненнями громадян, запитами на отримання публічної інформації;

23) забезпечує захист персональних даних заявників відповідно до вимог чинного законодавства.

2. Покладання на відділ обов'язків, що не належать або виходять за межі його компетенції, не допускається.

IV. Структура відділу

1. Структура відділу та чисельність працівників затверджується головою облдержадміністрації за поданням заступника голови – керівника апарату

облдержадміністрації.

2. Відділ очолює начальник відділу. На посаду начальника відділу, його заступника призначається особа з вищою освітою за освітньо-кваліфікаційним рівнем магістра і досвідом роботи на посадах державної служби категорій «Б» чи «В» або досвідом служби в органах місцевого самоврядування, або досвідом роботи на керівних посадах підприємств, установ та організацій незалежно від форми власності не менше двох років та яка вільно володіє державною мовою.

У разі коли особа, яка претендує на зайняття посади, здобула вищу освіту за освітньо-кваліфікаційним рівнем спеціаліста (повну вищу освіту) відповідно до підпункту 2 пункту 2 розділу XV (Прикінцеві та перехідні положення) Закону України «Про вищу освіту», така освіта прирівнюється до вищої освіти ступеня магістра.

3. Начальник відділу:

1) здійснює керівництво роботою відділу та несе персональну відповідальність за виконання покладених на відділ завдань;

2) забезпечує виконання доручень голови облдержадміністрації, заступника голови-керівника апарату облдержадміністрації;

3) бере участь у нарадах і засіданнях, що проводяться в облдержадміністрації;

4) організовує роботу працівників відділу, дає відповідні доручення щодо виконання покладених на відділ завдань, вносить пропозиції стосовно заохочення та притягнення до відповідальності працівників відділу;

5) подає пропозиції голові облдержадміністрації щодо прийняття на роботу, переведення, звільнення працівників відділу;

6) здійснює поточну координацію діяльності комунальної установи «Запорізький обласний контактний центр» Запорізької обласної ради в частині опрацювання звернень, які надходять на гарячу лінію облдержадміністрації та з державної установи «Урядовий контактний центр»;

7) безпосередньо очолює роботу щодо модернізації нормативно-правової бази облдержадміністрації у галузях роботи зі зверненнями громадян та доступу до публічної інформації з урахуванням змін до чинного законодавства та вимог суспільства;

8) забезпечує дотримання працівниками відділу правил внутрішнього службового розпорядку та виконавської дисципліни;

9) виконує інші передбачені законодавством функції, доручення голови та заступника голови-керівника апарату облдержадміністрації.

4. У разі відсутності начальника відділу його обов'язки виконує його заступник, а у разі відсутності заступника начальника відділу – один із головних спеціалістів згідно з розпорядженням голови обласної державної адміністрації.

5. На посади головного спеціаліста, спеціаліста відділу призначаються

особи з вищою освітою за освітньо-кваліфікаційним рівнем бакалавра, молодшого бакалавра та які вільно володіють державною мовою.

6. На посаду працівника відділу, який виконує функції з обслуговування, призначається особа з вищою освітою за освітньо-кваліфікаційним рівнем молодшого бакалавра, професійно-технічною освітою, повною загальною середньою освітою та яка вільно володіє державною мовою.

7. Посадові обов'язки працівників відділу регулюються їх посадовими інструкціями.

8. За невиконання або неналежне виконання посадових обов'язків, визначених Законом України «Про державну службу» та іншими нормативно-правовими актами у сфері державної служби, посадовою інструкцією, цим Положенням, а також за порушення правил етичної поведінки та інше порушення службової дисципліни державний службовець притягається до дисциплінарної відповідальності у порядку, встановленому Законом України «Про державну службу».

9. Облдержадміністрація створює умови для роботи і підвищення кваліфікації працівників відділу, забезпечує їх приміщенням, телефонним та електронним зв'язком, доступом до мережі Інтернет, сучасною комп'ютерною технікою, іншими матеріально-технічними засобами, транспортом для виконання службових обов'язків, відповідно обладнаними місцями зберігання документів, а також законодавчими та іншими нормативними актами і довідковими матеріалами, що стосуються роботи відділу.

Заступник голови – керівник апарату
обласної державної адміністрації

З.М. Бойко