



ТЕРНОПІЛЬСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ ГОЛОВИ ОБЛАСНОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ

від 03 вересня 2018 року

м. Тернопіль

№ 665-од

Про затвердження Положення про відділ роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації

Відповідно до статей 6, 39, 44 Закону України „Про місцеві державні адміністрації”, статей 3 і 17 Закону України „Про державну службу”, Закону України від 9 листопада 2017 року № 2190-VIII „Про внесення змін до деяких законів України щодо окремих питань проходження державної служби”, регламенту Тернопільської обласної державної адміністрації, затвердженого розпорядженням голови обласної державної адміністрації від 23 березня 2018 року № 209-од та з метою приведення у відповідність до вимог чинного законодавства:

Внести зміни до Положення про відділ роботи із зверненнями громадян апарату Тернопільської обласної державної адміністрації, затвердженого розпорядженням голови обласної державної адміністрації від 31 травня 2016 року № 338-од „Про затвердження Положення про відділ роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації”, виклавши його у новій редакції, що додається.

Перший заступник голови
обласної державної адміністрації

І.Б.КРИСАК

ЗАТВЕРДЖЕНО

до розпорядження голови
обласної державної адміністрації
31.05.2016 № 338-од
(у редакції розпорядження голови
обласної державної адміністрації
03.09.2018 № 665-од/

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

1. Відділ роботи із зверненнями громадян апарату Тернопільської обласної державної адміністрації (далі – відділ) є структурним підрозділом апарату обласної державної адміністрації, який утворюється головою обласної державної адміністрації.

2. Відділ підзвітний та підконтрольний голові обласної державної адміністрації і прямо підпорядковується керівникові апарату обласної державної адміністрації.

3. У своїй діяльності відділ керується Конституцією України і законами України, актами Президента України, Кабінету Міністрів України, міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, розпорядженнями голови обласної державної адміністрації та цим Положенням.

4. Відділ відповідно до покладених на нього завдань:

1) забезпечує безперешкодне здійснення прав громадян звертатися з пропозиціями і заявами, оскаржувати дії посадових осіб, державних органів і організацій, а також реєстрацію звернень громадян;

2) забезпечує належну організацію особистого прийому громадян головою обласної державної адміністрації, його заступниками;

3) здійснює контроль за своєчасним розглядом пропозицій, заяв і скарг громадян, що надійшли до обласної державної адміністрації;

4) приймає участь у розгляді пропозицій, заяв і скарг громадян, організовує (в необхідних випадках) перевірки на місцях фактів, викладених у зверненнях громадян;

5) надає методичну допомогу структурним підрозділам обласної державної адміністрації, районним державним адміністраціям, виконавчим комітетам міських рад міст обласного значення в організації роботи із зверненнями і особистого прийому громадян;

6) проводить перевірки стану роботи із зверненнями громадян у структурних підрозділах облдержадміністрації, райдержадміністраціях, виконавчих комітетах міських рад міст обласного значення. За результатами перевірок готує відповідні довідки керівництву облдержадміністрації щодо проведеної роботи;

7) проводить аналіз письмових і усних звернень громадян, готує матеріали для регулярного інформування голови обласної державної адміністрації, заступників голови облдержадміністрації та керівника апарату облдержадміністрації про стан цієї роботи;

8) проводить своєчасне опрацювання звернень, які надійшли на урядову телефонну „гарячу лінію”, здійснює контроль за їх виконанням, забезпечує взаємодію з Державною установою „Урядовий контактний центр”;

9) щокварталу аналізує та узагальнює питання, що порушують громадяни у зверненнях до органів державної влади вищого рівня та облдержадміністрації, готує матеріали для подання голові облдержадміністрації про кількість і характер звернень громадян, що надійшли на адресу облдержадміністрації, реагування керівників місцевих органів влади на звернення громадян, які надсилаються їм на розгляд;

10) проводить моніторинг надходження звернень громадян для підготовки відповідних інформаційно-аналітичних звітних матеріалів для органів влади вищого рівня, керівництва облдержадміністрації про роботу із зверненнями громадян в обласній державній адміністрації та її структурних підрозділах, місцевих органах виконавчої влади та органах місцевого самоврядування області;

11) інформує голову обласної державної адміністрації, його заступників про зміст звернень громадян, готує необхідні матеріали для своєчасного та правильного їх розгляду;

12) проводить консультації та роз’яснення громадянам, які виявили бажання звернутись на особистий прийом, про порядок вирішення їх проблем;

13) здійснює попередній розгляд пропозицій, заяв і скарг громадян, готує стосовно них пропозиції для наступного інформування голови обласної державної адміністрації, його заступників;

14) за дорученням голови обласної державної адміністрації, заступників голови облдержадміністрації направляє для розгляду заяви і скарги громадян структурним підрозділам облдержадміністрації, районним державним адміністраціям, виконавчим комітетам міських рад міст обласного значення, територіальним органам центральних органів виконавчої влади;

15) здійснює контроль за виконанням розпоряджень (доручень) голови обласної державної адміністрації, що видаються з питань, порушених у пропозиціях, заявах і скаргах громадян;

16) забезпечує підготовку та подання голові обласної державної адміністрації та керівнику апарату облдержадміністрації інформації про факти порушення виконавської дисципліни та формального ставлення до розгляду звернень громадян у місцевих органах влади, на підприємствах, в організаціях та установах, що належать до сфери управління облдержадміністрації;

17) готує проекти розпоряджень (доручень) голови обласної державної адміністрації з питань, що віднесені до компетенції відділу;

18) вивчає, узагальнює та поширює позитивний досвід роботи, розробляє методичні матеріали щодо удосконалення організації розгляду звернень та

прийому громадян, надає методичну та практичну допомогу в цій роботі на місцях;

19) виконує інші функції, що випливають з покладених на відділ завдань.

5. Відділ має право:

1) готувати проекти розпоряджень (доручень) голови обласної державної адміністрації;

2) вносити голові облдержадміністрації, керівнику апарату облдержадміністрації пропозиції з питань удосконалення роботи відділу, підвищення ефективності державної служби тощо;

3) в установленому порядку проводити та брати участь у співбесідах, нарадах, семінарах, інших заходах, що проводяться в апараті облдержадміністрації та підпорядкованих установах, з питань, що належать до його компетенції;

4) одержувати в установленому порядку від посадових осіб апарату облдержадміністрації, райдержадміністрацій, територіальних органів міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій інформацію, документи та інші матеріали, необхідні для виконання покладених на відділ функцій;

5) залучати спеціалістів апарату облдержадміністрації, структурних підрозділів облдержадміністрації, підприємств, установ та організацій (за погодженням з їх керівниками) для вивчення і розгляду питань, що належать до компетенції відділу, підготовки проектів розпоряджень голови облдержадміністрації та інших документів, а також для розробки і здійснення заходів, що проводяться відділом згідно з покладеними на нього обов'язками та даними дорученнями;

6) інформувати голову облдержадміністрації, керівника апарату облдержадміністрації про покладення на відділ обов'язків, що виходять за межі його компетенції, а також про випадки неподання або несвочасного подання на вимогу відділу необхідних матеріалів посадовими особами місцевих органів виконавчої влади, територіальних органів міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, що належать до сфери управління облдержадміністрації.

6. Відділ у процесі виконання покладених на нього завдань взаємодіє з іншими структурними підрозділами апарату облдержадміністрації, структурними підрозділами облдержадміністрації, районними державними адміністраціями, органами місцевого самоврядування, Адміністрацією Президента України, Секретаріатом Кабінету Міністрів України, а також підприємствами, установами, організаціями та об'єднаннями громадян.

7. Робота відділу проводиться відповідно до річного, квартального, місячного планів, які затверджуються керівником апарату облдержадміністрації.

8. Відділ очолює начальник, який призначається і звільняється з посади керівником апарату облдержадміністрації відповідно до законодавства про державну службу.

9. На посади працівників відділу призначаються особи, які відповідають вимогам, встановленим Законом України „Про державну службу”.

10. Начальник відділу:

- 1) здійснює керівництво діяльністю відділу;
 - 2) розподіляє посадові обов'язки працівників відділу, подає їх на затвердження керівнику апарату обласної державної адміністрації;
 - 3) забезпечує ефективне виконання покладених на відділ завдань;
 - 4) підписує (візує) документи в межах своєї компетенції;
 - 5) несе персональну відповідальність за виконання покладених на відділ завдань;
 - 6) представляє інтереси відділу у взаємовідносинах з іншими структурними підрозділами облдержадміністрації;
 - 7) вносить в установленому порядку подання про присвоєння рангів державного службовця, заохочення працівників відділу та накладення дисциплінарних стягнень;
 - 8) розробляє і здійснює заходи щодо покращення організації та підвищення ефективності роботи відділу;
 - 9) здійснює інші функції передбачені законодавством.
11. Працівники відділу призначаються на посади і звільняються з посад керівником апарату обласної державної адміністрації в установленому порядку відповідно до законодавства про державну службу.
12. Структура та штатний розпис відділу визначаються головою обласної державної адміністрації при затвердженні загальної структури, чисельності та фонду оплати праці працівників апарату облдержадміністрації.
13. Положення про відділ затверджується розпорядженням голови облдержадміністрації.
14. Посадові інструкції працівників відділу затверджуються керівником апарату облдержадміністрації.
15. Матеріальні, соціально-побутові, трудові права забезпечуються працівникам відділу відповідно до чинного законодавства.

**Керівник апарату
обласної державної адміністрації**

В.В.СІКІРИНСЬКИЙ

**Начальник відділу роботи із зверненнями
громадян апарату облдержадміністрації**

Л.В.СУХ