



УКРАЇНА  
ДНІПРОВСЬКА РАЙОННА В МІСТІ КИЄВІ ДЕРЖАВНА  
АДМІНІСТРАЦІЯ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

19.04. 2018

№ 241

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

Відповідно до законів України «Про місцеві державні адміністрації» та «Про звернення громадян», Указу 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», розпорядження Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації від 20.03.2018 № 94-к «Про внесення змін до структури та штатного розпису Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації»:

1. Затвердити Положення про відділ роботи із зверненнями громадян Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації, що додається.
2. Визнати таким, що втратило чинність, розпорядження голови Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації від 15.09.2014 № 399 «Про затвердження Положення про відділ роботи із зверненнями громадян Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації».
3. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на керівника апарату Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації І. Кузнецова.

Голова



П. Онофрійчук

003935

ЗАТВЕРДЖЕНО



розпорядження голови Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації

2018 № 241

## ПОЛОЖЕННЯ

### про відділ роботи із зверненнями громадян Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації

#### 1. Загальні положення

1.1. Відділ роботи із зверненнями громадян Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації (далі – відділ) є структурним підрозділом апарату Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації, який створений з метою забезпечення організації особистого прийому громадян та розгляду звернень громадян у Дніпровській районній в місті Києві державній адміністрації.

1.2. Відділ у своїй діяльності підзвітний та підконтрольний голові Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації та підпорядковується керівнику апарату Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації.

1.3. Відділ у своїй діяльності керується Конституцією України, Законом України «Про звернення громадян», «Про столицю України місто-герой Київ», «Про місцеві державні адміністрації» та іншими законами України, 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» та іншими законодавчими актами Президента України, постановами Кабінету Міністрів України, рішеннями Київської міської ради, розпорядженнями Київського міського голови і виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), іншими нормативно-правовими актами, розпорядженнями Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації, Регламентом Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації, Положенням про апарат Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації, а також цим Положенням.

#### 2. Завдання

Основними завданнями відділу є:

2.1. Забезпечення реалізації конституційного права громадян на звернення до органів державної влади, посадових осіб цих органів щодо захисту їх законних прав та інтересів.

2.2. Опрацювання звернень громадян, що надійшли й адресовані голові Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації, першому заступникові голови Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації, заступникові голови Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації, керівникові апарату Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації.

2.3. Сприяння громадянам у вирішенні, відповідно до законодавства, питань, з якими вони звернулися до керівництва Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації.

### 3. Функції

Відділ відповідно до покладених на нього завдань:

3.1. Забезпечує реалізацію конституційного права громадян на звернення до органів державної влади, посадових осіб цих органів щодо захисту їх законних прав та інтересів.

3.2. Проводить прийом громадян та надає у межах компетенції роз'яснення, рекомендації та консультації з порушених ними питань.

3.3. Здійснює попередній запис громадян на особистий прийом до голови, першого заступника, заступника голови і керівника апарату Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації та забезпечує, відповідно до встановленого порядку та затвердженого графіка, організацію та проведення особистих прийомів.

3.4. Здійснює прийом, реєстрацію та попередній розгляд адресованих голові, першому заступникові, заступникові голови і керівникові апарату Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації письмових звернень громадян, звернень надісланих з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку, 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, Інструкції з діловодства в структурних підрозділах виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), районних в місті Києві державних адміністраціях і передає їх на розгляд керівникам райдержадміністрації, до компетенції яких відноситься розгляд порушених питань, згідно з розподілом функціональних обов'язків.

3.5. Здійснює контроль за дотриманням визначених актами законодавства та дорученнями керівництва Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації порядку і термінів вирішення питань, порушених у зверненнях громадян, структурними підрозділами райдержадміністрації, комунальними підприємствами району, які належать до сфери її управління ( далі - комунальні підприємства).

3.6. Здійснює перевірки стану роботи із розгляду звернень громадян в структурних підрозділах Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації, комунальних підприємствах району, та про результати перевірок інформує керівництво Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації.

3.7. Забезпечує щомісячне проведення виїзного дня контролю, в рамках якого здійснює перевірки стану виконання доручень, наданих структурним підрозділам Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації, комунальним підприємствам району, щодо розгляду звернень громадян.

3.8. Здійснює систематичний аналіз пропозицій, заяв і скарг громадян, узагальнює питання, які порушуються в зверненнях, та інформує в установленому порядку керівництво Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації щодо кількості і характеру звернень, стану виконавської дисципліни при їх розгляді.

3.9. За дорученням голови, керівника апарату Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації готує довідкові та аналітичні матеріали, що стосуються звернень громадян, для інформування виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

3.10. Інформує голову, першого заступника голови, заступника голови та керівника апарату Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації про факти порушення виконавської дисципліни та формального ставлення до розгляду звернень громадян в структурних підрозділах Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації, комунальних підприємствах та організаціях району.

3.11. Складає та подає на погодження голові Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації проект графіка проведення прямих («гарячих») телефонних ліній, особистого та виїзного прийому громадян головою, першим заступником, заступником голови та керівником апарату Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації.

3.12. Організовує та забезпечує роботу постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації.

3.13. Здійснює реєстрацію та відправлення вихідної кореспонденції за підписом голови, першого заступника, заступника голови чи керівника апарату Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації.

3.14. 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.

3.15. Готує проекти розпоряджень і доручень голови Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації з питань, що належать до компетенції відділу.

3.16. Забезпечує щомісячне проведення дня контролю, в рамках якого здійснює перевірки стану виконання доручень керівництва виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації за результатами розгляду звернень громадян.

3.17. Забезпечує оприлюднення у засобах масової інформації та на офіційному субвеб-сайті райдержадміністрації матеріалів про особистий прийом та розгляд звернень громадян у Дніпровській районній в місті Києві державній адміністрації.

3.18. Забезпечує ведення діловодства за зверненнями громадян, формування та зберігання архіву відділу.

3.19. Вивчає, узагальнює та поширює досвід роботи із зверненнями громадян Київської міської державної адміністрації та районних в місті Києві державних адміністрацій, надає методичну та практичну допомогу структурним підрозділам Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації, комунальним підприємствам району в роботі із зверненнями громадян.

3.20. Забезпечує дотримання Законів України «Про інформацію» та «Про захист персональних даних».

3.21. Здійснює інші функції, що впливають із завдань, визначених цим Положенням.

#### 4. Права відділу

Відділ для виконання покладених на нього завдань має право:

4.1. Вносити пропозиції голові Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації щодо удосконалення роботи із зверненнями громадян та внесення змін до відповідних нормативно-правових актів з цих питань.

4.2. В межах компетенції запитувати та отримувати в установленому порядку від структурних підрозділів Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації, комунальних підприємств району, установ і



організацій та їх посадових осіб, інформацію, документи та матеріали, необхідні для виконання покладених на нього функцій.

4.3. Проводити планові, згідно з затвердженим графіком, та позапланові, за дорученням голови чи керівника апарату Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації, перевірки стану організації роботи із зверненнями громадян в структурних підрозділах Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації, комунальних підприємствах району.

4.4. Брати участь у нарадах, що проводяться в Дніпровській районній в місті Києві державній адміністрації, Київській міській державній адміністрації, їх структурних підрозділах, та скликати наради з питань, що відносяться до компетенції відділу.

4.5. Залучати працівників структурних підрозділів Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації, комунальних підприємств, установ та організацій району до участі в організації чи проведенні особистого прийому громадян головою, першим заступником, заступником голови та керівником апарату Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації, засідань районної постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян, перевірок, за погодженням із головою, першим заступником, заступником голови або керівником апарату Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації.

4.6. Розробляти та брати участь у розробці проектів розпоряджень голови Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації, відповідно до компетенції відділу.

4.7. Користуватися в межах компетенції базами даних структурних підрозділів Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації, комунальних підприємств, телефонним зв'язком, зокрема міжміським.

4.8. Представляти інтереси Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації в інших органах державної виконавчої влади, управлінських структурах, підприємствах, установах і організаціях з питань, що належать до компетенції відділу.

4.9. Здійснювати інші функції відповідно до завдань, визначених цим Положенням.

## 5. Структура та організація роботи відділу

5.1. Відділ очолює начальник відділу, який призначається на посаду і звільняється з посади керівником державної служби Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації згідно з чинним законодавством.

5.2. Начальник відділу:

5.2.1. Здійснює загальне керівництво діяльністю відділу і несе персональну відповідальність за виконання покладених на відділ завдань та функцій.

5.2.2. Готує і подає на затвердження в установленому порядку положення про відділ та посадові інструкції працівників відділу.

5.2.3. Визначає завдання і розподіляє обов'язки між працівниками відділу, забезпечує підвищення їх кваліфікації, контролює стан виконавської дисципліни.

5.2.4. Вносить пропозиції керівнику державної служби про призначення на посади, звільнення з посад, переміщення працівників відділу, своєчасного заміщення вакансій, формування кадрового резерву, заохочення та накладання стягнень, вирішує інші питання службової діяльності.

5.2.5. Забезпечує планування роботи відділу, організацію та контроль за виконанням заходів, передбачених планами.

5.2.6. Скликає і проводить наради відділу, дає вказівки, обов'язкові для виконання всіма працівниками відділу.

5.2.7. Несе персональну відповідальність за стан діловодства відділу, виконання контрольних документів та розгляд звернень громадян, що належать до компетенції відділу.

5.2.8. Відповідає за складання табеля обліку робочого часу працівників відділу.

5.2.9. В межах компетенції за дорученням голови, першого заступника, заступника голови та керівника апарату Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації здійснює інші функції відповідно до завдань, визначених цим Положенням.

5.3. Начальник відділу має заступника, який призначається на посаду та звільняється з посади керівником державної служби Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації відповідно до чинного законодавства.

5.4. На період відсутності начальника відділу (відпустки, відрядження, хвороба тощо) його обов'язки виконує заступник начальника відділу або один із працівників відділу, відповідно до окремого розпорядження керівника державної служби Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації.

5.5. Усі працівники відділу призначаються на посаду та звільняються з посади керівником державної служби Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації у порядку, визначеному чинним законодавством України.

5.6. Працівники відділу несуть персональну відповідальність за невиконання, неналежне або несвоєчасне виконання покладених на відділ обов'язків та функцій, недотримання вимог чинного законодавства при здійсненні функцій, покладених на відділ; надання завідомо недостовірних відомостей та інформації з питань, що належать до компетенції відділу.

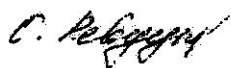
5.7. Відділ проводить свою діяльність на основі квартальних планів, які затверджуються керівником апарату Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації.

5.8. Відділ має офіційний бланк та штампи.

5.9. Для здійснення функцій, покладених на відділ, начальник та працівники відділу наділяються правами, виконують обов'язки і несуть відповідальність відповідно до законів України «Про державну службу», «Про запобігання корупції», «Про звернення громадян», «Про захист персональних даних», інших нормативно-правових актів, що регулюють порядок і умови проходження державної служби, правил внутрішнього трудового розпорядку у Дніпровській районній в місті Києві державній адміністрації і цього Положення.

5.9. Не допускається покладання на відділ та його працівників обов'язків, не передбачених цим Положенням та Положенням про апарат Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації, і таких, що не відносяться до компетенції відділу.

Начальник відділу



О. Ревуцька

«ПОГОДЖЕНО»

Керівник апарату



І. Кузнецов

