



УКРАЇНА

ДНІПРОВСЬКА РАЙОННА В МІСТІ КИЄВІ ДЕРЖАВНА
АДМІНІСТРАЦІЯ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

15.09. 2014 р.

№ 399

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 24.06.2014 № 260к «Про внесення змін до структури та чисельності 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 30.12.2010 № 12 «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 Сушінця В. В.



Я. Горбунов

0001526

ЗАТВЕРДЖЕНО



Розпорядження голови Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації

2014 № 399

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» 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, розпорядженнями 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 організації розгляду звернень громадян у Дніпровській районній в місті Києві державній адміністрації.

2.2. Організація особистого прийому громадян головою, першим заступником та заступниками голови Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації.

2.3. Прийом, реєстрація та попередній розгляд пропозицій, заяв та скарг громадян, які були подані на особистому прийомі, надійшли поштою чи від Комунальної бюджетної установи «Контактний центр міста Києва» (далі – КБУ «Контактний центр міста Києва»).

2.4. Вивчення та узагальнення питань, що порушуються у зверненнях громадян, підготовка відповідних статистичних й аналітичних матеріалів та інформування керівництва Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації, Управління з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та КБУ «Контактний центр міста Києва».

2.5. Підготовка проектів розпоряджень і доручень голови Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації з питань, що належать до компетенції відділу.

2.6. Надання організаційно-методичної допомоги в роботі із зверненнями громадян структурним підрозділам Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації, установам та комунальним підприємствам району.

3. Функції

Відділ відповідно до покладених на нього завдань:

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

3.2. Приймає, реєструє та попередньо опрацьовує письмові звернення громадян та звернення, що надійшли до КБУ «Контактний центр міста Києва», і передає їх для розгляду голові, першому заступнику, заступникам голови та керівнику апарату Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації відповідно до розподілу обов'язків.

3.3. Здійснює попередній запис на особистий прийом та організовує проведення особистих прийомів громадян головою, першим заступником та заступниками голови Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації відповідно до затвердженого графіка.

3.4. 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, що зареєстровані відділом, та за зверненнями, що надійшли до КБУ «Контактний центр міста Києва».

3.5. Складає графіки проведення прямих («гарячих») телефонних ліній та особистого прийому громадян головою, першим заступником та заступниками голови Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації.

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. Проводить щомісячно виїзний день 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. Систематично вивчає та аналізує пропозиції, заяви і скарги громадян, узагальнює актуальні 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, заступників 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. Організовує та забезпечує роботу постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації.

3.12. Надає методичну та практичну допомогу структурним підрозділам Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації, комунальним підприємствам та організаціям району в роботі із зверненнями громадян.

3.13. 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.

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

3.15. Вивчає, узагальнює та поширює досвід роботи із зверненнями громадян Київської міської державної адміністрації та районних в місті Києві державних адміністрацій.

3.16. Здійснює інші функції, що випливають 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. Отримувати в установленому порядку від структурних підрозділів Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації, установ та комунальних підприємств району 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 району для участі в організації чи проведенні особистого прийому громадян головою, першим заступником та заступниками голови Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації, засідань районної постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян, перевірок, за погодженням із головою, першим заступником, заступниками 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. 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.

4.8. 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 головою 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. Визначає завдання і розподіляє обов'язки між працівниками відділу, забезпечує підвищення їх кваліфікації, контролює стан виконавської дисципліни, розробляє посадові інструкції працівників відділу.

5.2.3. Вносить пропозиції керівнику апарату 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.

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

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

5.3. Начальник відділу має заступника, який призначається на посаду та звільняється з посади головою 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 голови Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації.

5.5. Усі працівники відділу призначаються на посаду та звільняються з посади головою 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. 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



В. Сушінець

