



УКРАЇНА
ХАРКІВСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

від 24.03.2021

м. Харків

№ 58

**Про затвердження Положення
про сектор по роботі зі зверненнями громадян
апарату Харківської районної державної
адміністрації Харківської області**

Відповідно до статей 5, 6, 39, 44 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», постановою Кабінету Міністрів України від 26 вересня 2012 року № 887 про затвердження Типового положення про структурний підрозділ місцевої державної адміністрації (зі змінами), розпорядження заступника голови Харківської районної державної адміністрації від 16 січня 2021 року № 10 «Про структуру районної державної адміністрації» (зі змінами):

1. Затвердити Положення про сектор по роботі зі зверненнями громадян апарату Харківської районної державної адміністрації Харківської області (додається).

2. Контроль за виконанням розпорядження покласти на керівника апарату Харківської районної державної адміністрації Тетяну ПЛАХТІЙ.

Заступник голови районної
державної адміністрації



Оксана МАЛИШЕВА

00031

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження заступника
голови районної державної
адміністрації

24.09.2024 № 58

ПОЛОЖЕННЯ
про сектор по роботі зі зверненнями громадян
апарату Харківської районної державної адміністрації
Харківської області

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Сектор по роботі зі зверненнями громадян апарату Харківської районної державної адміністрації Харківської області (далі Сектор) є структурним підрозділом апарату Харківської районної державної адміністрації.

1.2. Сектор утворюється для забезпечення прав і свобод громадян, організації і здійснення роботи зі зверненнями громадян, реалізації єдиної державної політики з питань роботи зі зверненнями громадян.

1.3. У своїй діяльності Сектор керується Конституцією України, Законами України «Про місцеві державні адміністрації», «Про державну службу», «Про запобігання корупції», «Про доступ до публічної інформації» та іншими законами України, актами Верховної Ради України, Президента України, Кабінету Міністрів України та інших центральних органів виконавчої влади, розпорядженнями голови обласної державної адміністрації, розпорядженнями голови Харківської районної державної адміністрації, Регламентом Харківської районної державної адміністрації, цим Положенням, також наказами керівника апарату районної державної адміністрації.

1.4. Основним завданням Сектору є забезпечення реалізації конституційних прав громадян на письмове (електронне) звернення та особистий прийом громадян головою районної державної адміністрації, першим заступником та заступниками голови районної державної адміністрації належного розгляду звернень, контроль за виконанням управліннями, відділами та іншими структурним підрозділами районної державної адміністрації та органами місцевого самоврядування, у межах повноважень, доручень щодо вирішення питань, які порушуються у зверненнях громадян, обов'язкове одержання обґрунтованої відповіді на звернення.

1.5. Діяльність Сектору здійснюється на основі перспективних і поточних планів роботи.

1.6. Положення про Сектор затверджується розпорядженням голови районної державної адміністрації.

1.7. Сектор в установленому законодавством порядку та у межах повноважень в процесі виконання покладених на нього завдань взаємодіє з відповідними структурними підрозділами районної державної адміністрації та її апарату, органами місцевого самоврядування та їх виконавчими органами.

2. ОСНОВНІ ФУНКЦІЇ ТА ЗАВДАННЯ СЕКТОРУ З ПИТАНЬ РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН

Сектор відповідно до покладених на нього завдань:

2.1. Забезпечує реалізацію державної політики з питань роботи зі зверненнями громадян в апараті, відділах, управліннях та інших структурних підрозділах районної державної адміністрації, органах місцевого самоврядування у межах визначених законодавством.

2.2. Здійснює постійний контроль за своєчасним розглядом заяв, пропозицій та скарг громадян, недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями громадян, з порушенням строків, установлених законодавством, безпідставної передачі розгляду звернень іншим органам.

2.3. Веде реєстрацію і облік звернень громадян відповідно до установленої звітно-облікової документації.

2.4. Здійснює належну організацію особистих прийомів громадян керівництвом районної державної адміністрації, які проводяться за графіком, затвердженим головою районної державної адміністрації, враховуючи першочерговий прийом жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати - героїня», інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України та приділяючи особливу увагу вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, інваліди, громадяни, які постраждали в наслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, самотні матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту і підтримки.

2.5. За дорученням голови районної державної адміністрації, першого заступника та заступників голови районної державної адміністрації або самостійно надсилає відділам, управлінням, органам місцевого самоврядування, організаціям, установам і підприємствам для розгляду пропозиції, заяви та скарги громадян, запитує і отримує від них інформацію, що стосується розгляду пропозицій, заяв та скарг громадян.

2.6. Проводить особистий прийом громадян, надає консультації та проводить роз'яснювальну роботу з питань реалізації громадянами права на звернення та особистий прийом, надсилає громадянам письмові відповіді згідно з чинним законодавством, або спрямовує звернення для вирішення у відповідні органи.

2.7. Проводить попередній запис громадян на особистий прийом до керівництва районної державної адміністрації, в журналі обліку попереднього запису громадян на особистий прийом, шляхом співбесіди із заявником з визначенням суті, характеру та змісту звернення.

2.8. Готує і подає керівництву районної державної адміністрації інформацію про факти порушень виконавської дисципліни та формального ставлення до розгляду звернень громадян, випадки безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявників, проявів упередженості, халатності та формалізму при розгляді звернень, для вжиття заходів по поновленню прав і свобод громадян, порушених унаслідок недодержання вимог законодавства про звернення громадян, притягнення винних осіб у встановленому порядку до відповідальності, в тому числі до дисциплінарної відповідальності за невиконання чи неналежне виконання службових обов'язків щодо розгляду звернень громадян.

2.9. Вивчає практику роботи структурних підрозділів районної державної адміністрації, органів місцевого самоврядування щодо звернень громадян, одержує від них статистичні й інформаційні дані про надходження та розгляд заяв, скарг та пропозицій для аналізу і складання річних підсумків роботи.

2.10. Інформує керівництво районної державної адміністрації про стан роботи зі зверненнями та особистого прийому громадян в районній державній адміністрації, у відділах, управліннях та інших структурних підрозділах районної державної адміністрації, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в організаціях та установах, надає пропозиції щодо вдосконалення цієї роботи.

2.11. Разом з іншими посадовими особами районної державної адміністрації здійснює контроль у відділах, управліннях та інших структурних підрозділах районної державної адміністрації у межах повноважень визначених законом, органах місцевого самоврядування за дотриманням Закону України «Про звернення громадян» та інших актів законодавства з питань роботи зі зверненнями громадян.

2.12. Готує проекти розпоряджень голови районної державної адміністрації з питань, віднесених до компетенції Сектору.

2.13. Виконує інші доручення голови районної державної адміністрації, першого заступника та заступників голови районної державної адміністрації, а також керівника апарату районної державної адміністрації.

3. ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ СЕКТОРУ З ПИТАНЬ РЕАЛІЗАЦІЇ ДОСТУПУ ДО ПУБЛІЧНОЇ ІНФОРМАЦІЇ

Сектор відповідно до покладених на нього завдань

3.1. Забезпечує реалізацію державної політики щодо забезпечення відкритості та прозорості діяльності суб'єктів владних повноважень, забезпечення доступу кожного до інформації.

3.2. Забезпечує виконання районною державною адміністрацією обов'язків розпорядника інформації, передбачених Законом України «Про доступ до публічної інформації».

3.3. Здійснює реєстрацію та веде облік запитів на інформацію, що надійшли в порядку, визначеному Законом України «Про доступ до публічної інформації» до районної державної адміністрації.

3.4. Забезпечує своєчасне опрацювання запитів на інформацію та надання відповідей в порядку та в строки, визначені Законом України «Про доступ до публічної інформації».

3.5. Здійснює аналіз та систематизацію запитів на інформацію за галузевою та іншими ознаками.

3.6. Забезпечує контроль щодо задоволення запитів на інформацію.

3.7. Забезпечує надіслання запиту на інформацію належному розпоряднику відповідно до частини третьої статті 22 Закону України «Про доступ до публічної інформації».

3.8. Збирає, систематизує, накопичує та зберігає в електронній формі документи або їх копії, що містять публічну інформацію, яка знаходиться у володінні районної державної адміністрації та її структурних підрозділів, крім публічної інформації з обмеженим доступом.

3.9. Забезпечує оприлюднення на офіційному веб-сайті районної державної адміністрації публічної інформації про діяльність районної державної адміністрації відповідно до статті 15 Закону України «Про доступ до публічної інформації» за умови надання апаратом районної державної адміністрації та іншими структурними підрозділами районної державної адміністрації документів, що містять публічну інформацію, передбачену частиною першою ст.15 Закону України «Про доступ до публічної інформації».

3.10. Забезпечує оприлюднення відповідно до вимог частини третьої статті 15 Закону України «Про доступ до публічної інформації» розпоряджень голови районної державної адміністрації та проектів розпоряджень голови районної державної адміністрації, що мають ознаки нормативно-правового акту та офіційне опублікування розпоряджень голови райдержадміністрації, які є нормативно-правовими актами, після їх державної реєстрації.

3.11. Забезпечує інформаційне наповнення розділу «Доступ до публічної інформації» на офіційному веб-сайті районної державної адміністрації.

3.12. Надає консультації запитувачам інформації під час оформлення запитів на інформацію.

3.13. Забезпечує надання роз'яснень запитувачам інформації щодо порядку оскаржень рішень, дій чи бездіяльності районної державної адміністрації стосовно: відмови в задоволенні запиту на інформацію, відстрочки задоволення запиту на інформацію, ненадання відповіді на запит на інформацію, надання недостовірної або неповної інформації, несвоєчасного надання інформації, невиконання районною державною адміністрацією обов'язку оприлюднювати інформацію відповідно до статті 15 Закону України «Про доступ до публічної інформації», а також інших рішень, дій чи бездіяльності районної державної адміністрації, що порушили законні права та інтереси запитувачів інформації.

3.14. Координує діяльність та надає методичну допомогу посадовим особам, які призначені відповідальними з питань запитів на інформацію в структурних підрозділах районної державної адміністрації.

4. ПРАВА СЕКТОРУ

Сектор відповідно до покладених на нього завдань має право:

4.1. Перевіряти та контролювати своєчасний і правильний розгляд питань, порушених у заявах, скаргах, пропозиціях та запитів на публічну інформацію, що надійшли до районної державної адміністрації.

4.2. Контролювати виконання структурними підрозділами райдержадміністрації, органами місцевого самоврядування, підприємствами, організаціями, установами доручень щодо своєчасного вирішення питань, які порушувалися у листах, зверненнях громадян та запитах на публічну інформацію.

4.3. Контролювати виконання розпоряджень голови районної державної адміністрації, що приймаються з питань, порушених у пропозиціях, заявах і скаргах громадян.

4.4. Одержувати в установленому порядку з відповідних органів матеріали, необхідні для прийому громадян, або запрошувати їх представників для пояснень.

4.5. Перевіряти стан роботи зі зверненнями громадян, організацію особистих прийомів громадян у структурних підрозділах районної державної адміністрації, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, організаціях і установах району.

4.6. Брати участь у нарадах та інших заходах з питань роботи зі зверненнями громадян, що проводяться в районній державній адміністрації та структурних підрозділах, скликати наради з питань, що належать до компетенції Сектору.

4.7. Вносити керівництву районної державної адміністрації пропозиції з питань удосконалення роботи зі зверненнями громадян та з питань доступу до публічної інформації, підвищення її ефективності.

5. ЗАВДУВАЧ СЕКТОРУ

5.1. Сектор очолює завідувач.

5.2. Завідувач Сектору і працівники Сектору призначаються на посаду та звільняються з посади керівником апарату районної державної адміністрації.

5.3. На посади завідувача та інших працівників Сектору призначаються особи, які відповідають вимогам, установленим Законом України «Про державну службу».

5.4. Завідувач Сектору:

1) здійснює загальне керівництво Сектором, організовує планування роботи Сектору, забезпечує виконання покладених на нього завдань і функцій, сприяє створенню належних умов праці у Секторі;

2) несе персональну відповідальність за організацію та результати діяльності Сектору, забезпечення виконання у повному обсязі та в установлені строки завдань, визначених Законами України, актами Верховної Ради України,

Президента України, Кабінету Міністрів України, розпорядженнями та дорученнями голови обласної державної адміністрації, голови районної державної адміністрації, наказами керівника апарату;

3) подає на затвердження голові районної державної адміністрації положення про Сектор;

4) визначає розподіл обов'язків між працівниками Сектору, координує їх діяльність;

5) розробляє та подає на затвердження керівнику апарату районної державної адміністрації посадові інструкції працівників Сектору;

6) готує особистий прийом громадян керівництвом районної державної адміністрації, які проводять прийом громадян згідно з графіком, як в районній державній адміністрації так і за місцем проживання громадян, затвердженим головою районної державної адміністрації;

7) проводить прийом громадян особисто;

8) здійснює попередній розгляд письмових звернень громадян, доповідає по них голові районної державної адміністрації, першому заступнику та заступникам голови районної державної адміністрації за їх дорученням приймає рішення і організовує направлення звернень для розгляду, або самостійно направляє для розгляду окремі звернення громадян органам місцевого самоврядування, відділам, управлінням, іншим структурним підрозділам районної державної адміністрації, підприємствам, організаціям, установам та іншим юридичним особам;

9) організує вивчення та узагальнення проблем, які порушуються у зверненнях громадян, доповідає про їх результати керівництву районної державної адміністрації;

10) планує роботу Сектору, забезпечує виконання планів роботи;

11) аналізує результати роботи Сектору і вживає відповідні заходи до підвищення ефективності роботи Сектору, забезпечує підвищення ділової кваліфікації Сектору;

12) вирішує питання взаємодії Сектору з відповідними службами Адміністрації Президента України, Секретаріату Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, місцевих органів виконавчої влади, відділами, управліннями та іншими структурними підрозділами обласної державної адміністрації та обласними територіальними управліннями міністерств і відомств у межах компетенції;

13) виконує інші доручення і розпорядження керівництва районної державної адміністрації та керівника апарату районної державної адміністрації.

14) на час відсутності завідувача Сектору його посадові обов'язки виконує головний спеціаліст Сектору або інший працівник апарату районної державної адміністрації, визначений керівником апарату районної державної адміністрації.

**Керівник апарату
райдержадміністрації**



Тетяна ПЛАХТІЙ