



УКРАЇНА

**ШЕВЧЕНКІВСЬКА РАЙОННА В МІСТІ КИЄВІ  
ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ**

**РОЗПОРЯДЖЕННЯ**

*06.06.2016*

№ *351*

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

Відповідно до статей 6, 41 Закону України "Про місцеві державні адміністрації", Закону України "Про звернення громадян", постанов Кабінету Міністрів України від 18 квітня 2012 року № 606 "Про затвердження рекомендаційних переліків структурних підрозділів обласної, Київської та Севастопольської міської, районної, районної в м. Києві та Севастополі державних адміністрацій", від 26 вересня 2012 року № 887 "Про затвердження Типового положення про структурний підрозділ місцевої державної адміністрації", розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 3 грудня 2010 року № 1057 "Про затвердження рекомендаційного переліку управлінь, відділів, інших структурних підрозділів та граничної чисельності працівників районних в місті Києві державних адміністрацій", розпорядження Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації від 25 травня 2016 року № 136-к/тр "Про затвердження структури та штатного розпису Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації", з метою регламентації роботи відділу роботи із зверненнями громадян Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації:

1. Затвердити Положення про відділ роботи із зверненнями громадян Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації, що додається.

2. Визнати таким, що втратило чинність, розпорядження Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації від 17 лютого 2011 року № 111 "Про затвердження Положення про відділ роботи із зверненнями громадян Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації".

3. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на керівника апарату Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації Царана В.П.

Голова



О.Гаряга

---

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження Шевченківської  
районної в місті Києві державної  
адміністрації

06. 06. 2016 № 357

## ПОЛОЖЕННЯ

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

1. Положення про відділ роботи із зверненнями громадян Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації (далі – Положення) визначає основні завдання, права і відповідальність відділу роботи із зверненнями громадян Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації (далі – відділ), що створений з метою належної організації прийому мешканців району та розгляду звернень громадян у Шевченківській районній в місті Києві державній адміністрації.

2. Відділ є структурним підрозділом Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації та входить до апарату Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації, створюється і ліквідується відповідно до структури Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації.

3. Відділ підпорядковується керівнику апарату Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації.

4. Положення затверджується розпорядженням Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації, посадові інструкції працівників відділу затверджує керівник апарату Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації.

5. Відділ у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, указами Президента України, постановами Верховної Ради України, актами Кабінету Міністрів України, рішеннями Київської міської ради, розпорядженнями виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), розпорядженнями Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації, Порядком розгляду звернень громадян та Порядком організації особистого прийому громадян у Шевченківській районній в місті Києві державній адміністрації, а також цим Положенням.

6. Відділ очолює начальник відділу, який призначається на посаду і звільняється з посади головою Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації.

7. На період відсутності начальника відділу (відпустка, відрядження, хвороба, тощо) його обов'язки виконує один із головних спеціалістів відділу відповідно до окремого розпорядження Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації.

8. Усі працівники відділу призначаються на посаду і звільняються з посади головою Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації, у порядку, передбаченому законодавством України.

9. Зміни і доповнення до цього Положення розробляються начальником відділу та затверджуються розпорядженням Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації.

10. Основними завданнями відділу є:

1) забезпечення чіткої роботи щодо розгляду звернень громадян у Шевченківській районній в місті Києві державній адміністрації;

2) організація особистого прийому громадян головою Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації;

3) підготовка інформаційно-аналітичних та довідкових матеріалів з питань своєчасного розгляду звернень громадян та організації особистого прийому громадян для голови, першого заступника голови, заступника голови, керівника апарату Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації та Управління з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації);

4) щотижневе та щомісячне інформування голови Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації про стан виконавської дисципліни та дотримання вимог Закону України "Про звернення громадян" у структурних підрозділах Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації та комунальних підприємствах Шевченківського району;

5) підготовка проектів розпоряджень і доручень голови Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації з питань, що належать до компетенції відділу.

11. Відділ відповідно до повноважень виконує наступні функції:

1) приймає, реєструє та попередньо розглядає письмові, усні та електронні звернення громадян, що надходять до Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації, передає їх для доповіді (розгляду) голові, першому заступнику голови, заступнику голови та керівнику апарату відповідно до розподілу обов'язків;

2) здійснює контроль за своєчасним розглядом письмових, усних та електронних звернень громадян, які надійшли на розгляд до Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації безпосередньо від громадян, або за дорученням з органів державної влади, від депутатів всіх рівнів, засобів масової інформації та інших органів;

3) попередньо опрацьовує звернення громадян та готує проекти резолюцій на підпис голові Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації;

4) забезпечує громадянам необхідні умови для належного (встановленого чинним законодавством України) розгляду пропозицій, заяв та скарг з особистих питань, з питань діяльності органів державної влади;

5) проводить консультації та надає відповідні роз'яснення громадянам, які виявили бажання потрапити на особистий прийом до голови Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації стосовно порядку вирішення їх питань;

6) здійснює запис громадян на особистий прийом до голови Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації згідно з графіком;

7) забезпечує організацію та проведення прийому громадян з особистих питань головою Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації, здійснює контроль за своєчасним виконанням доручень, наданих під час прийому;

8) організовує за дорученням голови Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації перевірки на місцях фактів, викладених у зверненнях громадян. Щомісячно, відповідно до затвердженого графіка проводить виїзні дні контролю для перевірки виконання доручень Адміністрації Президента України, Кабінету Міністрів України, Київського міського голови, голови Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації, що надані структурним підрозділам Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації та комунальним підприємствам району;

9) здійснює контроль за розглядом та опрацюванням пропозицій, заяв та скарг у структурних підрозділах Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації та комунальних підприємствах району;

10) щотижнево, відповідно до затвердженого графіка, проводить дні контролю у структурних підрозділах Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації та комунальних підприємствах району, якими протягом тижня були допущені порушення виконавської дисципліни відповідно до Порядку розгляду звернень громадян у Шевченківській районній в місті Києві державній адміністрації;

11) перевіряє стан роботи з розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у структурних підрозділах Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації, комунальних підприємствах району та про результати перевірок інформує голову, першого заступника, заступника голови та керівника апарату Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації для вжиття відповідних заходів щодо усунення виявлених недоліків;

12) готує графіки прийому громадян головою, першим заступником, заступником голови, керівником апарату Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації;

13) здійснює узагальнення та аналіз роботи з організації прийому громадян, розгляду письмових, усних та електронних звернень і щотижнево, щомісячно та щоквартально інформує голову та керівника апарату Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації, а також щомісячно та щоквартально, відповідно до затвердженого графіка, виконавчий орган Київської міської ради (Київську міську державну адміністрацію);

14) готує та подає на розгляд голові, першому заступнику, заступнику голови та керівнику апарату Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації інформацію про факти порушення виконавської дисципліни та неналежного ставлення до розгляду звернень громадян у структурних підрозділах Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації та комунальних підприємствах району;

15) надає пропозиції про винесення на розгляд постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при Шевченківській районній в місті Києві державній адміністрації звернень, які потребують комісійного вирішення. Здійснює організаційно-технічне забезпечення діяльності постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при Шевченківській районній в місті Києві державній адміністрації.

12. Відділ для здійснення повноважень та виконання завдань, що визначені має право:

1) отримувати в установленому порядку від структурних підрозділів Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації та комунальних підприємств району інформацію, документи та матеріали, необхідні для здійснення покладених на нього завдань;

2) брати участь у нарадах, що проводяться в структурних підрозділах Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації та комунальних підприємствах району;

3) готувати за дорученням голови, першого заступника, заступника голови, керівника апарату райдержадміністрації проекти розпоряджень Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації з питань, що належать до його компетенції;

4) інформувати голову, першого заступника, заступника голови, керівника апарату райдержадміністрації про випадки порушення Порядку розгляду звернень громадян у Шевченківській районній в місті Києві державній адміністрації в підпорядкованих структурних підрозділах та комунальних підприємствах району;

5) попередньо розглядати та приймати рішення про залишення без розгляду керівництва звернень, які згідно із Законом України "Про звернення громадян" не підлягають розгляду, про що повідомляти заявника за підписом начальника відділу та за погодженням керівника апарату;

6) за результатами попереднього розгляду, при необхідності надавати пропозиції керівнику апарату Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації щодо підготовки листів на подовження терміну виконання або надання копій попередніх відповідей із супроводжувальним листом;

7) відповідно до щорічного плану роботи відділу, затвердженого керівником апарату Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації, проводити в структурних підрозділах Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації та комунальних підприємствах району планові та позапланові перевірки за дорученням голови, першого заступника, заступника голови та керівника апарату Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації, щодо дотримання вимог організації роботи із зверненнями громадян відповідно до Закону України "Про звернення громадян" та Порядку розгляду звернень громадян у Шевченківській районній в місті Києві державній адміністрації;

8) подавати в установленому порядку відповідні пропозиції і перевіряти повноту усунення порушень та недоліків, виявлених під час перевірок;

9) отримувати від структурних підрозділів Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації та комунальних підприємств району письмові та усні пояснення з питань, що виникають під час перевірок щодо несвоечасного розгляду звернень громадян та виконання доручень голови, першого заступника, заступника голови, керівника апарату Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації;

10) залучати в установленому порядку спеціалістів інших структурних підрозділів Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації, для проведення кваліфікованих перевірок за дорученням голови, першого заступника, заступника голови та керівника апарату Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації та вживати дієвих заходів щодо усунення недоліків, виявлених у ході перевірок;

11) щомісяця до 20 числа надавати письмовий звіт та вносити пропозиції щодо заохочення або притягнення до відповідальності керівників структурних підрозділів та інших посадових осіб, які допустили порушення під час розгляду звернень громадян.

### 13. Начальник відділу:

1) здійснює керівництво діяльністю відділу та несе персональну відповідальність за виконання покладених на відділ завдань та за дотримання законодавства в даній сфері;

2) визначає завдання і розподіляє обов'язки між працівниками відділу, складає та подає на затвердження Положення про відділ, Порядок розгляду звернень громадян, Порядок організації особистого прийому громадян, посадові інструкції працівників відділу;

3) начальник відділу несе персональну відповідальність за стан діловодства у відділі, виконання контрольних документів, розгляд звернень громадян та організацію особистого прийому громадян головою Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації.

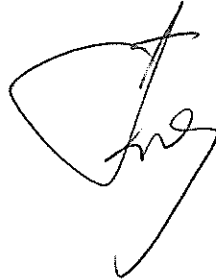
### 14. Працівники відділу несуть персональну дисциплінарну відповідальність:

1) за невиконання, неналежне або несвоечасне виконання покладених на відділ завдань; недотримання вимог чинного законодавства при здійсненні покладених на відділ завдань; надання завідомо недостовірних відомостей та інформації з питань, що належать до компетенції відділу.



2) за збереження документів, які надійшли до відділу (за винятком додатків до звернень, які під час розгляду перебувають у головного виконавця), та за розголошення відомостей, які містяться в документах.

Керівник апарату

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized loop on the left and a series of connected strokes on the right, ending in a checkmark-like flourish.

В.Царан