ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови Рівненської обласної державної адміністрації - начальника Рівненської обласної військової адміністрації

31 березня 2025 року № 162

**ПОЛОЖЕННЯ**

**про відділ роботи із зверненнями громадян апарату**

**Рівненської обласної державної адміністрації**

1.  Відділ роботи із зверненнями громадян апарату Рівненської обласної державної адміністрації (далі – відділ) є самостійним структурним підрозділом апарату Рівненської обласної державної адміністрації (далі – облдержадміністрація).

2.  Відділ безпосередньо підпорядкований керівнику апарату облдержадміністрації.

3.  Відділ у своїй діяльності керується Конституцією України, Законами України «Про звернення громадян», «Про місцеві державні адміністрації», «Про місцеве самоврядування в Україні», Указом Президента України   
від 07 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення   
до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 «Про затвердження 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, у медіа», іншими нормативно-правовими актами щодо розгляду звернень громадян, Регламентом Рівненської обласної державної адміністрації, затвердженим розпорядженням голови Рівненської обласної державної адміністрації від 18 грудня 2018 року  
№ 939 (зі змінами), розпорядженнями голови облдержадміністрації, наказами керівника апарату облдержадміністрації, Положенням про апарат Рівненської обласної державної адміністрації, а також цим Положенням.

4.  Основним завданням відділу є здійснення кваліфікованого, об’єктивного і своєчасного розгляду звернень (заяв, пропозицій, скарг) громадян, що надходять до облдержадміністрації, контролю за забезпеченням оперативного вжиття органами державної влади та органами місцевого самоврядування відповідно до їх повноважень заходів щодо оперативного вирішення порушених питань.

5. Відділ відповідно до покладених на нього завдань:

забезпечує в установленому порядку реєстрацію звернень громадян, що надійшли до облдержадміністрації;

здійснює попередній розгляд письмових, електронних пропозицій, заяв і скарг громадян, в тому числі тих, що надійшли від органів влади вищого рівня, готує щодо них пропозиції для наступної доповіді керівництву облдержадміністрації;

проводить консультації та роз'яснення громадянам, які виявили бажання звернутися (або звернулися) на особистий прийом до керівництва облдержадміністрації, про порядок вирішення їх питань;

здійснює попередній запис та забезпечує належну організацію особистого прийому громадян головою, першим заступником голови, заступниками голови облдержадміністрації; забезпечує дотримання графіка та належну організацію особистого, виїзного прийомів громадян головою, першим заступником, заступниками голови облдержадміністрації;

приймає дзвінки від громадян за телефоном довіри, в межах компетенції надає консультації з порушених питань, за потреби реєструє їх та подає на ознайомлення керівництву облдержадміністрації;

здійснює контроль за виконанням структурними підрозділами облдержадміністрації, територіальними органами міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, райдержадміністраціями, виконавчими органами місцевих рад, установами, організаціями, підприємствами резолюцій керівництва облдержадміністрації щодо розгляду та вирішення питань, порушених у зверненнях громадян;

за окремими дорученням керівництва облдержадміністрації готує проєкти відповідей на звернення громадян, що надійшли до облдержадміністрації,  
в тому числі на звернення, що знаходяться на контролі органів влади вищого рівня;

забезпечує підготовку даних для періодичного особистого звітування голів райдержадміністрацій перед головою облдержадміністрації з питань роботи  
із зверненнями громадян;

надає методичну допомогу структурним підрозділам облдержадміністрації, райдержадміністраціям, виконавчим комітетам місцевих рад області в організації роботи із зверненнями громадян;

cкладає статистичні звіти та аналітичні довідки з питань розгляду звернень громадян для надання керівництву облдержадміністрації, органам влади вищого рівня, розміщення на офіційному вебсайті Рівненської обласної державної адміністрації;

інформує органи влади вищого рівня, керівництво облдержадміністрації про виконання вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», інших нормативно-правових актів в облдержадміністрації, райдерж-адміністраціях, структурних підрозділах облдержадміністрації;

## проводить аналіз: письмових, зокрема електронних, звернень громадян, звернень, які надійшли від державної установи «Урядовий контактний центр» та на «гарячу лінію» голови Рівненської обласної державної адміністрації, гарячу лінію Державного підприємства «Реінтеграція та відновлення», телефон довіри. Готує матеріали для інформування Секретаріату Кабінету Міністрів України, Офісу Президента України та регулярного інформування голови облдержадміністрації, його заступників та керівника апарату облдерж-адміністрації про стан роботи із зверненнями громадян в області;

забезпечує підготовку матеріалів та організацію проведення засідань постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при облдержадміністрації;

забезпечує підготовку матеріалів для проведення засідань комісії з питань надання одноразової матеріальної допомоги найбільш незахищеним верствам населення Рівненської області;

організовує у разі необхідності, за дорученням керівництва облдержадміністрації, перевірку, в межах компетенції, на місцях фактів, викладених у зверненнях громадян;

готує матеріали для розгляду на днях контролю, у рамках яких здійснює перевірки стану виконання доручень, даних місцевим органам виконавчої влади за результатами розгляду звернень громадян керівництвом облдержадміністрації;

перевіряє стан роботи з розгляду листів, заяв та скарг громадян, організацію їх особистого прийому в структурних підрозділах облдержадміністрації, райдержадміністраціях, виконавчих комітетах місцевих рад області, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності та здійснює контроль за станом реалізації розпоряджень голови облдержадміністрації, виданих на виконання Указу Президента України  
від 07 лютого 2008 року № 109/2008 щодо стану роботи із зверненнями громадян;

забезпечує підготовку та подання голові облдержадміністрації, його заступникам інформації про факти порушення виконавської дисципліни та формального ставлення до розгляду звернень громадян в органах виконавчої влади, на підприємствах, в установах та організаціях;

вивчає пропозиції, заяви і скарги, причини, що їх породжують, інформує про результати аналізу голову облдержадміністрації, його заступників;

готує матеріали про стан роботи із зверненнями громадян для розгляду на засіданнях колегії облдержадміністрації та у межах компетенції розробляє відповідні проєкти розпоряджень, доручень голови облдержадміністрації та наказів керівника апарату облдержадміністрації;

забезпечує щорічну підготовку та опублікування аналітичної доповіді про стан роботи зі зверненнями громадян у медіа;

залучає за згодою керівництва облдержадміністрації спеціалістів її структурних підрозділів для здійснення заходів, що проводяться відділом, відповідно до покладених на нього обов'язків;

вивчає, узагальнює та поширює позитивний досвід роботи, розробляє методичні матеріали щодо удосконалення роботи із зверненнями громадян та організації особистого прийому, надає методичну і практичну допомогу в цій роботі структурним підрозділам облдержадміністрації, райдержадміністраціям, територіальним органам міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, виконавчим органам місцевих рад, установам, організаціям, підприємствам на місцях;

здійснює обробку персональних даних в системі електронного документообігу та забезпечує захист персональних даних, що обробляються відділом;

формує поточний архів звернень громадян;

бере участь у заходах з підвищення фахової кваліфікації працівників, які відповідають за розгляд звернень громадян;

виконує інші доручення керівництва облдержадміністрації.

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

одержувати від структурних підрозділів облдержадміністрації, територіальних органів міністерств та інших центральних органів виконавчої влади, райдержадміністрацій, виконкомів місцевих рад, підприємств, установ, організацій інформацію, документи та інші матеріали, необхідні для виконання покладених на нього завдань;

подавати пропозиції щодо удосконалення роботи структурних підрозділів облдержадміністрації, апаратів обласної та районних державних адміністрацій  
з питань розгляду звернень громадян;

користуватися інформаційними базами даних, інформаційно-комунікаційними системами та іншими технічними засобами облдержадміністрації;

проводити перевірки додержання законодавства про звернення громадян  
у структурних підрозділах облдержадміністрації та райдержадміністраціях;

залучати за згодою керівництва облдержадміністрації спеціалістів структурних підрозділів облдержадміністрації для здійснення заходів,   
що проводяться відділом, відповідно до покладених на нього обов'язків;

вимагати у структурних підрозділів облдержадміністрації, районних державних адміністрацій, виконавчих комітетів місцевих рад, керівників підприємств, організацій, установ відповіді (інформації, довідки, пояснення, інші матеріали) на надіслані їм на розгляд пропозиції, заяви і скарги громадян;

повертати виконавцям на доопрацювання відповіді за результатами розгляду звернень громадян у випадку, якщо вони необґрунтовані або   
неконкретні;

пересилати за належністю відповідним органам звернення, якщо питання, порушені у них, не належать до повноважень облдержадміністрації.

7.  Відділ у процесі виконання покладених на нього завдань  
в установленому законодавством порядку та у межах повноважень взаємодіє із структурними підрозділами облдержадміністрації, районними державними адміністраціями, органами місцевого самоврядування, територіальними органами міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, а також підприємствами, установами та організаціями з метою створення умов для провадження послідовної та узгодженої діяльності щодо строків, періодичності одержання і передачі інформації, необхідної для належного виконання покладених на нього завдань та здійснення запланованих заходів.

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

Начальник відділу у своїй роботі керується Конституцією України та законами України, актами Президента України та Кабінету Міністрів України, інших центральних органів виконавчої влади, розпорядженнями голови облдержадміністрації, Регламентом обласної державної адміністрації, Інструкцією з діловодства у Рівненській обласній державній адміністрації, Положенням про апарат Рівненської обласної державної адміністрації, нормативно-правовими актами щодо розгляду звернень громадян, а також цим Положенням.

Мета посади, основні посадові обов’язки, права, зовнішня службова комунікація, умови служби начальника відділу встановлюються посадовою інструкцією.

Начальник відділу підпорядковується безпосередньо керівнику апарату облдержадміністрації.

Начальник відділу може мати заступника, якого призначає на посаду і звільняє з посади керівник апарату облдержадміністрації відповідно до вимог законодавства про державну службу.

9.  Покладення на відділ завдань та функцій, що не стосуються його повноважень, не допускається.

Начальник відділу роботи із зверненнями

громадян апарату Рівненської

облдержадміністрації Валентина ГОРЕЦЬКА