



УКРАЇНА

РІВНЕНСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

А П А Р А Т

НАКАЗ

05 березня 2018 року

№ 24-к

Про затвердження положень
про деякі структурні підрозділи
апарату Рівненської обласної
державної адміністрації

Відповідно до статті 8 Закону України від 10 грудня 2015 року
№ 889-VIII "Про державну службу":

Затвердити такі, що додаються:

Положення про управління фінансового-господарського забезпечення
апарату Рівненської обласної державної адміністрації;

Положення про відділ забезпечення діяльності керівництва
облдержадміністрації апарату Рівненської обласної державної адміністрації;

Положення про відділ інформаційно-комп'ютерного забезпечення апарату
Рівненської обласної державної адміністрації;

Положення про відділ роботи із зверненнями громадян апарату
Рівненської обласної державної адміністрації;

Положення про організаційний відділ апарату Рівненської обласної
державної адміністрації.

Керівник апарату
адміністрації



О.БІРЮКОВ

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ керівника апарату
Рівненської обласної
державної адміністрації

05.03.2018 № 24-к

ПОЛОЖЕННЯ

про відділ роботи із зверненнями громадян апарату
Рівненської обласної державної адміністрації

І. Загальні положення

Відділ роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації (далі відділ) є структурним підрозділом апарату обласної державної адміністрації. Відділ підпорядковується голові облдержадміністрації та керівнику апарату облдержадміністрації відповідно до встановленого розподілу повноважень в облдержадміністрації.

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 питань діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, засобах масової інформації", Регламентом та розпорядженнями голови обласної державної адміністрації, наказами керівника апарату, положенням про апарат облдержадміністрації, цим положенням.

ІІ. Основні завдання та функції відділу

Основним завданням відділу є:

забезпечення організації кваліфікованого, об'єктивного і своєчасного розгляду письмових звернень громадян, що надходять до облдержадміністрації з метою оперативного вирішення порушених у них проблем;

організаційне забезпечення неухильного дотримання графіка та належну організацію особистого, виїзного прийомів громадян головою, першим заступником голови, заступниками голови облдержадміністрації;

здійснення контролю за своєчасним розглядом пропозицій, заяв і скарг громадян, які надійшли до облдержадміністрації, наданих для вирішення структурним підрозділам облдержадміністрації, райдержадміністраціям, виконкомам рад міст обласного значення, керівникам підприємств, установ і організаціям та іншим юридичним особам;

забезпечення підготовки даних для періодичного особистого звітування голів райдержадміністрацій, міських голів міст обласного значення перед головою облдержадміністрації з питань роботи із зверненнями громадян;

надання методичної допомоги структурним підрозділам облдержадміністрації, райдержадміністраціям, виконкомам місцевих рад області в організації роботи із зверненнями громадян та їх особистого прийому;

проведення аналізу письмових, електронних, в тому числі, які надійшли від Рівненського обласного контактного центру, усних звернень громадян, підготовку матеріалів та регулярне інформування голови облдержадміністрації, його заступників та керівника апарату про стан цієї роботи;

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

організація роботи щодо обробки персональних даних у базі персональних даних "Звернення громадян", проводиться з метою реалізації адміністративно правових відносин відповідно до Закону України "Про звернення громадян", постанови Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 "Про затвердження Інструкції з питань 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" та їх захисту щодо незаконної обробки та незаконного доступу до них.

Відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації: забезпечує у встановленому порядку реєстрацію усіх звернень громадян, що надходять до облдержадміністрації;

здійснює попередній розгляд письмових, електронних пропозицій, заяв і скарг громадян, надає для розгляду керівництву облдержадміністрації матеріали звернень, надсилає звернення згідно з резолюцією керівництва структурним підрозділам облдержадміністрації, райдержадміністраціям, виконкомам рад міст обласного значення, керівникам підприємств, установ і організаціям та іншим юридичним особам, здійснює контроль за своєчасним розглядом порушених у зверненнях питань;

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

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

за дорученням голови облдержадміністрації, його заступників направляє структурним підрозділам облдержадміністрації, райдержадміністраціям, виконкомом рад міст обласного значення, керівникам установ, організацій, підприємств, іншим юридичним особам для розгляду заяви і скарги громадян, про що інформує заявників;

отримує від структурних підрозділів облдержадміністрації, райдержадміністрацій, виконкомів рад міст обласного значення, підприємств, установ, організацій інформації (довідки - пояснення, та інші матеріали), що стосуються розгляду пропозицій, заяв і скарг громадян, на їх підставі готує інформації керівництву облдержадміністрації;

здійснює контроль за своєчасним інформуванням про вирішення питань, порушених у заявах і скаргах громадян, які направлені на розгляд структурним підрозділам облдержадміністрації, райдержадміністраціям, виконкомом рад міст обласного значення, підприємствам, установам, організаціям;

організовує за дорученням керівництва облдержадміністрації, в необхідних випадках, перевірку на місцях фактів, викладених у зверненнях громадян, що стосується його компетенції;

перевіряє стан роботи з розгляду листів, заяв та скарг громадян, організацію їх особистого прийому в управліннях і відділах облдержадміністрації, райдержадміністраціях, виконкомах місцевих рад області, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності;

здійснює контроль за виконанням розпоряджень голови облдержадміністрації виданих на реалізацію Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 щодо стану роботи із зверненнями громадян, готує інформації про їх хід виконання;

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;

інформує голову, заступників голови облдержадміністрації про стан роботи із зверненнями громадян та з організації їх особистого прийому у структурних підрозділах облдержадміністрації, райдержадміністраціях,

у виконках місцевих рад області, на підприємствах, в організаціях, установах і подає пропозиції щодо вдосконалення цієї роботи;

готує матеріали про стан роботи із зверненнями громадян, організації їх особистого прийому на засідання колегії облдержадміністрації та проекти розпоряджень голови облдержадміністрації, що віднесені до компетенції відділу;

складає статистичні звіти про звернення громадян, що надходять щороку до місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування в області;

забезпечує щорічну підготовку та опублікування аналітичної доповіді про стан роботи зі зверненнями громадян у засобах масової інформації;

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 їх особистого прийому, надає методичну і практичну допомогу в цій роботі на місцях;

здійснює обробку персональних даних в програмі електронного документообігу "Мегаполіс", "Звернення громадян" та забезпечує захист персональних даних, що обробляються відділом;

III Права відділу

Відділ має право:

вимагати від працівників апарату державної адміністрації департаментів та відділів облдержадміністрації, виконавчих комітетів рад міст обласного значення, райдержадміністрацій, підприємств, організацій, установ, службових осіб своєчасного виконання надісланих їм документів відповідно до вимог чинного законодавства;

вимагати у департаментів, управлінь, відділів місцевих органів влади, (міст обласного значення) рад, керівників підприємств, організацій, установ подання інформації (довідок, пояснень та інших матеріалів) про розгляд пропозицій, заяв і скарг громадян, які надіслані і були розглянуті в цих органах;

повертати для повторного розгляду звернення громадян, відповіді на які надійшли не повні або не конкретні;

надсилати за належністю звернення громадян, у яких порушені питання не належать до компетенції облдержадміністрації;

вносити на розгляд керівництва облдержадміністрації питання про стан роботи із зверненнями громадян в облдержадміністрації, її структурних підрозділах, у місцевих органах державної виконавчої влади, органах місцевого самоврядування на підприємствах, в організаціях, подавати пропозиції щодо поліпшення їх діяльності з цих питань;

брати участь у підготовці проектів розпоряджень, доручень голови обласної державної адміністрації з питань розгляду і вирішення звернень громадян;

залучати до проведення перевірок фактів викладених у зверненнях громадян, працівників департаментів, відділів та управлінь облдержадміністрації, працівників підприємств, організацій, установ.

IV. Структура відділу

Відділ очолює начальник, який призначається на посаду в установленому порядку відповідно до Закону України "Про державну службу".

Начальник відділу підпорядковується голові облдержадміністрації та керівнику апарату облдержадміністрації. У разі відсутності начальника відділу обов'язки покладаються на головного спеціаліста відділу.

Службові обов'язки працівників визначаються посадовими інструкціями та розподілом обов'язків між ними. Посадові інструкції затверджуються керівником апарату облдержадміністрації.

Начальник відділу роботи із зверненнями громадян: здійснює безпосереднє керівництво роботою відділу і несе відповідальність за виконання покладених на відділ завдань;

контролює виконання обов'язків працівниками відділу, забезпечує дотримання правил внутрішнього службового розпорядку, трудової і виконавської дисципліни, сприяє створенню належних умов праці.

координує роботу відділу з іншими відділами апарату та управліннями облдержадміністрації;

організовує вивчення та узагальнення проблем, які порушують у своїх зверненнях громадяни, доповідає голові, першому заступнику голови, заступникам голови, облдержадміністрації про стан їх розгляду;

забезпечує проходження навчання та підвищення кваліфікації працівників відділу, участі у семінарах спрямованих на покращення якості та ефективності роботи із зверненнями громадян;

бере участь у засіданнях колегії облдержадміністрації, колегій райдержадміністрацій, засіданнях виконавчих комітетів рад міст обласного

значення, нарадах, що проводяться в апараті облдержадміністрації при обговоренні питань, які мають відношення до роботи із зверненнями громадян;

організовує роботу щодо обліку персональних даних в базі персональних даних "Звернення громадян" та організовує збереження даної інформації;

здійснює контроль за дотриманням працівниками відділу законодавства з питань захисту персональних даних та встановленого порядку обробки персональних даних.

V. Заключні положення

Спеціалісти відділу призначаються на посаду і звільняються з посади розпорядженням голови облдержадміністрації в порядку, визначеному Законом України "Про державну службу".

Робота відділу проводиться згідно з планами відділу та облдержадміністрації.

Керівництвом облдержадміністрації створюються умови для ефективної роботи і підвищення кваліфікації працівників відділу, забезпечуються приміщенням, відповідно обладнаними місцями зберігання документів, а також законодавчими та іншими нормативно-правовими актами і довідковими матеріалами з питань роботи із зверненнями громадян.

Начальник відділу
роботи із зверненнями громадян
апарату облдержадміністрації



В.ГОРЕЦЬК.