



ДЕСНЯНСЬКА РАЙОННА В МІСТІ КИЄВІ ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

29.05.2018 № 297

Про затвердження Положення про
відділ з питань звернень громадян
Деснянської районної в місті
Києві державної адміністрації

Відповідно до Закону України «Про місцеві державні адміністрації», постанови Кабінету Міністрів України від 26 вересня 2012 року № 887 «Про затвердження Типового положення про структурний підрозділ місцевої державної адміністрації», розпорядження Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації від 28 березня 2017 року № 176 «Про затвердження структури та чисельності Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації», з метою приведення у відповідність до вимог чинного законодавства документа, який регламентує діяльність відділу з питань звернень громадян:

1. Унести зміни до Положення про відділ з питань звернень громадян Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації, затвердженого розпорядженням Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації від 18 лютого 2015 року № 84 «Про затвердження Положення про відділ з питань звернень громадян Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації» виклавши його в новій редакції, що додається.

2. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на керівника апарату Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації Машківську О.В.

Голов:

Г. Заболотний

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження Деснянської районної
в місті Києві державної адміністрації
18 лютого 2015 року № 84
(у редакції розпорядження
Деснянської районної в місті Києві
державної адміністрації

29 травня 2018 № 297)

ПОЛОЖЕННЯ

про відділ з питань звернень громадян
Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації

1. Відділ з питань звернень громадян Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації (далі – Відділ) утворюється головою Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації, входить до її складу і в межах Деснянського району міста Києва забезпечує виконання покладених на Відділ завдань.
2. Відділ підпорядкований безпосередньо керівнику апарату Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації, а також підзвітний та підконтрольний управлінню з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації). Контроль, організаційно-методичне забезпечення та координацію діяльності Відділу здійснює керівник апарату Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації.
3. Відділ у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України, Кабінету Міністрів України, рішеннями Київської міської ради, розпорядженнями виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та розпорядженнями Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації, іншими нормативно-правовими актами, а також цим Положенням.
4. Основним завданням Відділу є забезпечення реалізації державної політики у галузі звернень громадян на території Деснянського району міста Києва.
5. Відділ відповідно до визначених повноважень виконує такі завдання:
 - 1) організовує виконання Конституції і законів України, актів Президента України, Кабінету Міністрів України, наказів міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, розпоряджень виконавчого органу Київської міської

ради (Київської міської державної адміністрації), розпоряджень Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації, інших нормативно-правових актів та здійснює контроль за їх реалізацією;

2) забезпечує реалізацію конституційного права громадян на звернення до органів державної влади, органів місцевого самоврядування та посадових осіб цих органів щодо захисту їх законних прав та інтересів.

3) забезпечує прийом, реєстрацію та попередній розгляд письмових звернень громадян, звернень, надісланих з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку, а також поданих на особистому прийомі, адресованих голові Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації, першому заступнику голови, заступнику голови та керівнику апарату Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації, відповідно до 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, в засобах масової інформації, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348 (із змінами). Забезпечує реєстрацію всіх звернень в модулі «звернення громадян» інформаційно-телекомунікаційної системи «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва».

4) сприяє громадянам у вирішенні питань, відповідно до чинного законодавства, з якими вони звернулись до голови Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації, першого заступника, заступника голови та керівника апарату Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації;

5) здійснює контроль за своєчасним розглядом письмових звернень громадян, які надійшли на розгляд до Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації безпосередньо від громадян, або за дорученням з органів державної влади, від депутатів всіх рівнів тощо;

6) складає та затверджує графік особистого, виїзного прийому та проведення прямих «гарячих» телефонних ліній головою, першим заступником голови, заступником голови та керівником апарату Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації;

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

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

- 9) здійснює перевірку стану роботи щодо розгляду звернень громадян, організацію особистого прийому громадян у структурних підрозділах Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації та комунальних підприємствах, установах, організаціях віднесених до сфери управління Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації;
- 10) працівники Відділу надають працівникам структурних підрозділів, що є виконавцями звернення, методичну допомогу в частині опрацювання звернень;
- 11) інформує громадян про результати розгляду їх звернень та прийняті рішення;
- 12) щоквартально аналізує стан роботи зі зверненнями громадян у Деснянській районній в місті Києві державній адміністрації та звітує управлінню з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації);
- 13) забезпечує, спільно із працівниками управління з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), проведення «Днів контролю» у структурних підрозділах Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації та комунальних підприємствах, установах, організаціях віднесених до сфери управління Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації;
- 14) готує та подає на розгляд голові, першому заступнику, заступнику голови та керівнику апарату Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації інформацію про стан виконавської дисципліни та дотримання вимог Закону України «Про звернення громадян», факти порушень або неналежного ставлення до розгляду звернень громадян у структурних підрозділах Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації та комунальних підприємствах, установах, організаціях віднесених до сфери управління Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації;
- 15) забезпечує організацію та засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при Деснянській районній в місті Києві державній адміністрації;
- 16) здійснює контроль за своєчасним розглядом письмових звернень громадян, які надійшли на розгляд до Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації безпосередньо від громадян, або за дорученням з органів державної влади, від депутатів всіх рівнів тощо;

- 17) здійснює попереднє опрацювання, реєстрацію, розсилання та контроль за належним розглядом звернень громадян, що надходять від КБУ «Контактний центр міста Києва» в програмному комплексі АРМ Call Center;
- 18) здійснює організацію діловодства та зберігання справ відповідно до Номенклатури справ Відділу, в частині, що стосується роботи із зверненнями громадян, що надходять від КБУ «Контактний центр міста Києва»;
- 19) забезпечує перенесення термінів виконання звернень, що потребує додаткового опрацювання або вивчення порушеного у зверненні питання;
- 20) забезпечує внесення готових відповідей до контрольно-реєстраційної картки в програмному комплексі АРМ Call Center;
- 21) за дорученням керівництва є виконавцем листів, запитів, доручень, кореспондентом яких є КБУ «Контактний центр міста Києва»;
- 22) здійснює аналіз виконавської дисципліни, що стосується розгляду звернень громадян, які надійшли на виконання до Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації від КБУ «Контактний центр міста Києва»;
- 23) готує звіти про стан виконавської дисципліни розгляду звернень громадян, що надходять від КБУ «Контактний центр міста Києва» та впливають на рейтингові показники Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації;
- 24) розробляє проекти розпоряджень голови Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації, у визначених законом випадках – проекти нормативно-правових актів з питань реалізації визначених повноважень;
- 25) бере участь у погодженні проектів нормативно-правових актів, розроблених іншими органами виконавчої влади;
- 26) бере участь у підготовці звітів голови Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації для їх розгляду на сесії Київської міської ради, розширеній Колегії виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації);
- 27) готує самостійно або з іншими структурними підрозділами інформаційні та аналітичні матеріали для подання голові Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації;
- 28) забезпечує здійснення заходів щодо запобігання і протидії корупції;

29) забезпечує доступ до публічної інформації, розпорядником якої є Деснянська районна в місті Києві державна адміністрація;

30) постійно інформує населення про стан здійснення визначених повноважень;

31) забезпечує у межах своїх повноважень виконання завдань мобілізаційної підготовки, цивільного захисту населення, дотримання вимог законодавства з охорони праці, пожежної безпеки;

32) забезпечує у межах своїх повноважень реалізацію державної політики стосовно захисту інформації з обмеженим доступом;

33) здійснює інші передбачені законом повноваження.

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

1) одержувати в установленому законодавством порядку від інших структурних підрозділів Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації та їх посадових осіб інформацію, документи і матеріали, необхідні для виконання покладених на нього завдань;

2) залучати до виконання окремих робіт, участі у вивченні окремих питань спеціалістів, фахівців інших структурних підрозділів Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації, підприємств, установ та організацій (за погодженням з їх керівниками), представників громадських об'єднань (за згодою);

3) вносити в установленому порядку пропозиції щодо удосконалення роботи Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації;

4) користуватись в установленому порядку інформаційними базами органів виконавчої влади, системами зв'язку і комунікацій, мережами спеціального зв'язку та іншими технічними засобами;

5) скликати в установленому порядку наради, проводити семінари та конференції з питань, що належать до їх компетенції;

7. Відділ в установленому законодавством порядку та у межах повноважень взаємодіє з іншими структурними підрозділами, апаратом Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації, 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 і звільняється наказом керівника апарату Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації у порядку, передбаченому чинним законодавством.

9. Начальник Відділу може мати заступника, який призначається на посаду і звільняється наказом керівника апарату Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації у порядку, передбаченому чинним законодавством.

10. Начальник Відділу:

1) здійснює керівництво Відділом, несе персональну відповідальність за організацію та результати його діяльності, сприяє створенню належних умов праці у Відділі;

2) подає на затвердження голові Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації положення про Відділ;

3) планує роботу Відділу, вносить пропозиції щодо формування планів роботи Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації;

4) вживає заходів до удосконалення організації та підвищення ефективності роботи Відділу;

5) звітує перед головою Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації про виконання покладених на Відділ завдань та затверджених планів роботи;

6) може входити до складу Колегії Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації;

7) вносить пропозиції керівнику апарату щодо шляхів удосконалення роботи із зверненнями громадян та опрацювання звернень, що надходять від КБУ «Контактний центр міста Києва»;

8) відповідає за організацію діловодства та зберігання справ відповідно до Номенклатури справ Відділу;

9) вносить пропозиції щодо розгляду на засіданнях Колегії питань, що належать до компетенції Відділу, та розробляє проекти відповідних рішень;

10) представляє інтереси Відділу у взаємовідносинах з іншими структурними підрозділами Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації за дорученням керівництва Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації;

11) готує аналітичні матеріали керівнику апарату Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації стосовно виконавської дисципліни стану розгляду звернень, в розрізі звернень, що надходять від державної установи «Урядовий контактний центр» та прямих «гарячих ліній» у Контактному центрі міста Києва;

12) подає голові Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації пропозиції щодо:

призначення на посаду та звільнення з посади у порядку, передбаченому законодавством про державну службу, державних службовців Відділу, присвоєння рангів державних службовців, заохочення або притягнення до дисциплінарної відповідальності;

13) забезпечує дотримання працівниками Відділу правил внутрішнього службового розпорядку та виконавської дисципліни.

Керівник апарату



О. Машківська