

**СУМСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ****РОЗПОРЯДЖЕННЯ  
ГОЛОВИ СУМСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ  
ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ**16.12.2019№ 673-ОД

**Про затвердження Положення про відділ роботи із зверненнями громадян апарату Сумської обласної державної адміністрації**

Відповідно до статей 5, 6, 39, 44 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», Регламенту Сумської обласної державної адміністрації, затвердженого розпорядженням голови Сумської обласної державної адміністрації від 08.09.2015 № 423-ОД «Про затвердження Регламенту Сумської обласної державної адміністрації» (зі змінами), Положення про апарат Сумської обласної державної адміністрації, затвердженого розпорядженням голови Сумської обласної державної адміністрації від 27.04.2018 № 260-ОД «Про затвердження Положення про апарат Сумської обласної державної адміністрації»:

1. Затвердити Положення про відділ роботи із зверненнями громадян апарату Сумської обласної державної адміністрації (далі – Положення) (додається).

2. Визнати такими, що втратили чинність, розпорядження голови Сумської обласної державної адміністрації від 24.11.2015 № 556-ОД «Про затвердження Положення про сектор роботи із зверненнями громадян апарату Сумської обласної державної адміністрації», від 29.04.2016 № 223-ОД «Про внесення змін до Положення про сектор роботи із зверненнями громадян апарату Сумської обласної державної адміністрації», від 27.09.2016 № 478-ОД «Про внесення змін до розпорядження голови Сумської обласної державної адміністрації від 24.11.2015 № 556-ОД (зі змінами)», від 05.03.2018 № 148-ОД «Про внесення змін до розпорядження голови Сумської обласної державної адміністрації від 24.11.2015 № 556-ОД (зі змінами)».

**Тимчасово виконуючий  
обов'язки голови**

**Ірина КУПРЕЙЧИК**

## ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови  
Сумської обласної державної  
адміністрації  
16 грудня 2019 року № 673-ОД

### **ПОЛОЖЕННЯ** **про відділ роботи із зверненнями громадян апарату** **Сумської обласної державної адміністрації**

1. Відділ роботи із зверненнями громадян є структурним підрозділом апарату Сумської обласної державної адміністрації (далі – Відділ), який утворюється головою Сумської обласної державної адміністрації (далі – адміністрація) та підпорядковується керівникові апарату адміністрації (далі – керівник апарату).

2. Відділ у своїй діяльності керується Конституцією України, Законами України «Про місцеві державні адміністрації», «Про державну службу», «Про запобігання корупції», «Про звернення громадян», іншими законами України, актами Президента України, Кабінету Міністрів України, іншими нормативними актами з питань роботи із зверненнями громадян, Регламентом адміністрації, розпорядженнями та дорученнями голови адміністрації, наказами керівника апарату адміністрації, Положенням про апарат адміністрації та цим Положенням.

3. Структура, чисельність працівників та Положення про Відділ затверджуються розпорядженням голови адміністрації.

4. Відділ при вирішенні питань, що належать до його компетенції, взаємодіє з відповідними структурними підрозділами Офісу Президента України, Секретаріату Кабінету Міністрів України, Апарату Верховної Ради України, міністерствами та іншими центральними органами виконавчої влади, структурними підрозділами адміністрації, її апарату, територіальними органами міністерств, інших центральних органів виконавчої влади в Сумській області, районними державними адміністраціями, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями.

5. Відділ веде окреме діловодство та має бланк для листів встановленої форми зі своїм найменуванням.

6. Основними завданнями Відділу є:

1) створення необхідних умов для реалізації та гарантування конституційних прав громадян на звернення та особистий прийом;

2) об'єктивний, кваліфікований, вчасний і всебічний розгляд звернень, у тому числі електронних, що надходять до адміністрації;

3) організація особистого прийому громадян головою адміністрації, першим заступником та заступниками голови адміністрації (далі – керівництво адміністрації), керівником апарату;

4) здійснення контролю за дотриманням визначених чинним законодавством умов реалізації громадянами конституційного права на

звернення структурними підрозділами адміністрації, районними державними адміністраціями та органами місцевого самоврядування в частині здійсненнями ними делегованих повноважень органів виконавчої влади.

7. Відділ відповідно до покладених на нього завдань:

1) здійснює організаційне забезпечення діяльності адміністрації щодо своєчасного та кваліфікованого розгляду заяв, скарг та пропозицій громадян з реалізації їх соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів, з питань діяльності місцевих органів державної влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій та інших юридичних осіб;

2) здійснює попередній розгляд пропозицій, заяв і скарг громадян, одержаних поштою або надісланих із використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку, готує за окремими з них пропозиції керівництву адміністрації, керівникові апарату відповідно до розподілу обов'язків, надає їх для розгляду керівництву адміністрації або керівникові апарату;

3) надсилає звернення на розгляд згідно з резолюцією керівництва адміністрації або керівника апарату структурним підрозділам адміністрації та її апарату, районним державним адміністраціям, органам місцевого самоврядування, територіальним органам міністерств, інших центральних органів виконавчої влади в Сумській області, підприємствам, установам, організаціям незалежно від форм власності;

4) забезпечує, у разі необхідності, інформування про хід розгляду питань, порушених у зверненнях та надсилання звернень громадян за належністю у порядку, визначеному чинним законодавством;

5) здійснює контроль за станом та своєчасним розглядом пропозицій, заяв і скарг громадян структурними підрозділами адміністрації, а також районними державними адміністраціями, органами місцевого самоврядування, територіальними органами міністерств, інших центральних органів виконавчої влади в Сумській області;

6) організовує згідно з графіком проведення особистого прийому громадян керівництвом адміністрації та керівником апарату, затвердженим головою адміністрації, у приміщенні адміністрації та виїзні прийоми, готує необхідні для прийому громадян матеріали, а також, у разі потреби, запрошує компетентних посадових осіб для пояснень, веде облік доручень, наданих під час особистого прийому, та здійснює контроль за їх виконанням;

7) веде консультативний прийом громадян, надає, у межах своїх повноважень, роз'яснення громадянам щодо порядку звернень до органів державної влади та вирішення питань, порушених у зверненнях;

8) інформує керівництво адміністрації та керівника апарату про найбільш характерні питання, порушені у зверненнях громадян, вивчає та аналізує причини, що їх породжують, готує аналітичні матеріали;

9) вносить пропозиції керівництву адміністрації, керівникові апарату щодо перевірки, у разі необхідності, окремих заяв та скарг з виїздом на місце;

10) веде облік фактів порушення термінів розгляду звернень, тяганини з боку структурних підрозділів адміністрації, районних державних адміністрацій,

органів місцевого самоврядування, територіальних органів міністерств, інших центральних органів виконавчої влади в Сумській області, підприємств, установ, організацій, незалежно від форм власності, при розгляді усних та письмових звернень громадян;

11) вносить пропозиції щодо притягнення до відповідальності посадових осіб адміністрації та її структурних підрозділів, винних у порушенні чинного законодавства з питань роботи із зверненнями громадян;

12) здійснює перевірки додержання законодавства про звернення громадян у структурних підрозділах адміністрації, районних державних адміністраціях, органах місцевого самоврядування, територіальних органах міністерств, інших центральних органів виконавчої влади в Сумській області, на підприємствах, установах та організаціях;

13) надає методичну допомогу з питань практичної реалізації законодавства щодо роботи із зверненнями громадян структурним підрозділам адміністрації, районним державним адміністраціям, органам місцевого самоврядування, територіальним органам міністерств, інших центральних органів виконавчої влади в Сумській області, підприємствам, установам, організаціям незалежно від форм власності;

14) готує підсумкову статистичну звітність про роботу із зверненнями громадян за відповідний період та інформує з цього питання керівництво адміністрації, Офіс Президента України та Секретаріат Кабінету Міністрів України;

15) надає методичні матеріали щодо вдосконалення роботи з розгляду звернень громадян, організації особистого прийому, усунення причин, що породжують обґрунтовані скарги громадян, повторні звернення, вивчає та розповсюджує передовий досвід цієї роботи органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій;

16) вносить пропозиції щодо розгляду на засіданнях колегії адміністрації питань про стан роботи зі зверненнями громадян у структурних підрозділах адміністрації, територіальних органах міністерств, інших центральних органів виконавчої влади в Сумській області, районних державних адміністраціях та в органах місцевого самоврядування;

17) взаємодіє з державною установою «Сумський обласний контактний центр» у частині розгляду звернень громадян;

18) забезпечує щоквартальне подання для оприлюднення на офіційному веб-порталі місцевих органів виконавчої влади Сумської області, у засобах масової інформації узагальнених відомостей про організацію роботи із зверненнями громадян;

19) забезпечує складання та виконання графіків особистого звітування голові адміністрації керівників структурних підрозділів адміністрації, голів районних державних адміністрацій про стан роботи із зверненнями громадян на підвідомчих територіях;

20) забезпечує нерозголошення одержаних із звернень громадян відомостей про їх особисте життя без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, та іншої інформації, що стала відома під час виконання покладених на Відділ завдань;

21) організовує проведення засідань обласної постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян;

22) забезпечує інформаційне наповнення сторінки «Звернення громадян» на офіційному веб-порталі місцевих органів виконавчої влади Сумської області;

23) забезпечує документообіг за зверненнями громадян відповідно до вимог чинного законодавства;

24) здійснює заходи, спрямовані на підвищення рівня знань чинного законодавства про звернення громадян працівників адміністрації, районних державних адміністрацій, органів місцевого самоврядування, територіальних органів міністерств, інших центральних органів виконавчої влади в Сумській області;

25) виконує інші функції, що випливають з покладених на нього завдань відповідно до чинного законодавства.

#### 8. Відділ має право:

1) контролювати в установленому порядку дотримання чинного законодавства щодо розгляду звернень громадян, вирішення порушених у них питань у структурних підрозділах адміністрації, районних державних адміністраціях, територіальних органах міністерств, інших центральних органів виконавчої влади в Сумській області, органах місцевого самоврядування в межах делегованих повноважень, на підприємствах, в установах, організаціях, що перебувають у сфері управління адміністрації;

2) одержувати у встановленому порядку від структурних підрозділів адміністрації, районних державних адміністрацій, органів місцевого самоврядування, територіальних органів міністерств, інших центральних органів виконавчої влади в Сумській області, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності матеріали щодо виконання доручень з вирішення питань, порушених у зверненнях, а також статистичні дані про надходження та розгляд пропозицій, заяв і скарг громадян для аналізу та складання звітів;

3) брати участь у нарадах та інших заходах з питань роботи із зверненнями громадян, в організації семінарів, проведенні навчань і нарад з питань, що належать до компетенції Відділу;

4) надавати методичні рекомендації структурним підрозділам адміністрації, районним державним адміністраціям, органам місцевого самоврядування, територіальним органам міністерств, інших центральних органів виконавчої влади в Сумській області щодо реалізації державної політики у сфері розгляду звернень громадян.

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

#### 10. Начальник Відділу:

1) здійснює керівництво Відділом та організовує його роботу, несе відповідальність за виконання покладених на Відділ завдань і здійснення ним своїх функцій;

2) розподіляє обов'язки між працівниками Відділу, здійснює контроль за виконанням наданих їм доручень;

3) вносить в установленому порядку пропозиції керівникові апарату адміністрації щодо заохочення та притягнення до дисциплінарної відповідальності працівників Відділу;

4) забезпечує взаємодію зі структурними підрозділами адміністрації, територіальними органами міністерств, інших центральних органів виконавчої влади в Сумській області, районними державними адміністраціями, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, що належать до сфери управління адміністрації;

5) вносить на розгляд керівництва адміністрації пропозиції з удосконалення роботи щодо розгляду звернень громадян;

6) має право підписувати листи стосовно пересилання звернень громадян за належністю відповідному органу чи посадовій особі, у разі коли порушені питання у зверненнях не входять до повноважень адміністрації та про продовження терміну контролю виконавцям;

7) забезпечує дотримання працівниками Відділу правил внутрішнього службового та трудового розпорядку працівників апарату адміністрації;

8) виконує інші доручення голови адміністрації та керівника апарату з питань роботи із зверненнями громадян.

11. У разі відсутності начальника Відділу його обов'язки виконує заступник начальника Відділу.

**Заступник керівника апарату –  
начальник управління органі-  
заційної діяльності апарату**

**Світлана ЧАУСОВСЬКА**

**Начальник відділу роботи із  
зверненнями громадян апарату**

**Наталія ЛЕБІДЬ**

Згідно з оригіналом

Копія на 6 (шести) аркушах

**Начальник управління документального забезпечення апарату Сумської обласної державної адміністрації**

10 лютого 2020 року



**Ірина КОТЛЯР**