

ЗАТВЕРДЖЕНО

розпорядженням голови Кіровоградської
обласної державної адміністрації

від " ____ " _____ 2009 року № _____

ТИМЧАСОВЕ ПОЛОЖЕННЯ

про відділ роботи із зверненнями громадян апарату
Кіровоградської обласної державної адміністрації

I. Загальні положення

1. Відділ роботи із зверненнями громадян (далі - відділ) є структурним підрозділом апарату Кіровоградської обласної державної адміністрації, який утворюється для забезпечення належного розгляду звернень, організації особистого прийому громадян головою облдержадміністрації, його першим заступником, заступниками та заступником голови – керівником апарату облдержадміністрації перевірки стану цієї роботи у місцевих органах виконавчої влади, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях відповідно законодавства.

2. Відділ у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України, актами Президента України, Кабінету Міністрів України, Інструкцією 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, розпорядженнями голови обласної державної адміністрації, а також цим Тимчасовим положенням.

3. Структура і чисельність відділу затверджуються головою обласної державної адміністрації за поданням заступника голови – керівника апарату облдержадміністрації.

4. Відділ підпорядковується заступнику голови – керівнику апарату обласної державної адміністрації. Діяльність відділу здійснюється на основі перспективного річного, квартального та місячних планів роботи, затверджених заступником голови – керівником апарату облдержадміністрації.

5. Відділ має бланк із зображенням Державного Герба України та своїм найменуванням (додаток).

II. Основні завдання та функції відділу

6. Основними завданнями відділу є:

забезпечення своєчасного розгляду заяв, пропозицій і скарг громадян з особистих питань, що надійшли до облдержадміністрації з метою оперативного вирішення порушених у них проблем;

забезпечення належної організації особистого прийому громадян, у тому числі виїзного, головою облдержадміністрації, його першим заступником, заступниками та заступником голови – керівником апарату обласної державної адміністрації;

здійснення контролю за своєчасним розглядом пропозицій, заяв і скарг громадян, які надійшли до облдержадміністрації;

забезпечення підготовки матеріалів для періодичного особистого звітування голів райдержадміністрацій перед головою облдержадміністрації з питань роботи із зверненнями громадян;

забезпечення проведення днів контролю;

забезпечення підготовки матеріалів на засідання обласної постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян;

надання методичної допомоги структурним підрозділам облдержадміністрації, місцевим органам виконавчої влади та органам місцевого самоврядування в організації роботи із зверненнями і особистого прийому громадян;

проведення аналізу письмових і усних звернень, підготовка матеріалів та регулярна інформованість голови облдержадміністрації, заступника голови – керівника апарату облдержадміністрації про стан цієї роботи;

підготовка проектів розпоряджень і доручень голови обласної державної адміністрації, що належить до компетенції відділу;

забезпечення щорічної підготовки та опублікування аналітичної доповіді про стан роботи зі зверненнями громадян у засобах масової інформації та розміщення на веб-сайті облдержадміністрації.

7. Відділ відповідно до покладених на нього завдань:

забезпечує ведення діловодства за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами громадян, що надійшли до обласної державної адміністрації;

здійснює реєстрацію звернень громадян, що надійшли на адресу обласної державної адміністрації, а також одержаних під час особистого прийому громадян керівництвом обласної державної адміністрації;

попередньо розглядає письмові пропозиції, заяви і скарги та готує проекти резолюцій до звернень, що подаються на розгляд голові обласної державної адміністрації, спільно з помічниками першого заступника голови, заступників голови, заступника голови – керівника апарату облдержадміністрації опрацьовує проекти резолюцій до звернень, що подаються на розгляд заступникам голови облдержадміністрації, відповідно до функціональних повноважень, за їх дорученням направляє звернення структурним підрозділам облдержадміністрації, райдержадміністраціям, виконавчим комітетам міських рад міст обласного значення, керівникам установ, організацій, підприємств, іншим юридичним особам для їх розгляду, про що інформує заявників;

забезпечує своєчасний розгляд пропозицій, заяв і скарг громадян, які надійшли до обласної державної адміністрації;

отримує від структурних підрозділів облдержадміністрації, місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування та підприємств, установ і організацій інформації, що стосуються розгляду звернень;

здійснює контроль за своєчасним вирішенням питань, організовує у необхідних випадках перевірки на місцях фактів, викладених у зверненнях громадян;

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

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

забезпечує проведення дня контролю;

сприяє проведенню засідань обласної постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян;

організовує особистий прийом громадян, в тому числі виїзний, головою облдержадміністрації, його першим заступником, заступниками, заступником голови – керівником апарату облдержадміністрації;

перевіряє стан роботи щодо розгляду звернень, організації особистого прийому у структурних підрозділах обласної державної адміністрації, місцевих органах виконавчої влади, органах місцевого самоврядування та підприємствах, установах і організаціях відповідно до чинного законодавства;

веде облік громадян, що побували на прийомі у керівництва облдержадміністрації, та контролює виконання доручень керівництва щодо вирішення питань, порушених у зверненнях на особистому прийомі;

забезпечує підготовку та надає інформацію керівництву про факти порушення виконавчої дисципліни та формального ставлення до розгляду звернень громадян у структурних підрозділах облдержадміністрації, місцевих органах виконавчої влади і органах місцевого самоврядування відповідно до чинного законодавства;

готує аналітичні та інформаційні матеріали для керівництва облдержадміністрації про стан розгляду звернень громадян та організації особистого прийому у структурних підрозділах облдержадміністрації, місцевих органах виконавчої влади та органах місцевого самоврядування та вносить пропозиції щодо вдосконалення цієї роботи;

забезпечує своєчасне і якісне виконання робіт по друкуванню матеріалів відділу, готує відповідну кореспонденцію;

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

забезпечує щорічну підготовку та опублікування аналітичної доповіді про стан роботи зі зверненнями громадян у засобах масової інформації та розміщення на веб-сайті облдержадміністрації;

виконує інші функції, які випливають з покладених на нього завдань.

8. Відділ взаємодіє з цих питань з структурними підрозділами обласної державної адміністрації та апарату облдержадміністрації, райдержадміністраціями, виконкомом міських рад міст обласного значення.

III. Права відділу

9. Відділ має право:

1) проводити у структурних підрозділах обласної державної адміністрації, місцевих органах виконавчої влади і органах місцевого самоврядування та на підприємствах, установах і організаціях відповідно до чинного законодавства перевірки стану роботи щодо розгляду звернень та організації особистого прийому громадян;

2) одержувати необхідну інформацію, а у разі потреби – документи від структурних підрозділів облдержадміністрації, місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування відповідно до чинного законодавства;

3) брати участь у засіданнях колегій, нарадах, що проводяться у структурних підрозділах облдержадміністрації, райдержадміністраціях, виконавчих комітетів міських рад з питань роботи із зверненнями громадян;

4) подавати в установленому порядку відповідні пропозиції і перевіряти повноту усунення порушень та недоліків, виявлених попередніми перевірками;

5) одержувати від структурних підрозділів облдержадміністрації, місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ і організацій відповідно до чинного законодавства письмові та усні пояснення з питань, що виникають під час перевірок;

6) надсилати заявникам повідомлення щодо розгляду звернень відповідними виконавцями, надруковані на бланку встановленого зразка (додаток);

7) не розглядати письмові звернення без зазначення місця проживання, не підписані автором (авторами), а також такі, з яких неможливо встановити авторство.

IV. Організація роботи відділу

10. Відділ очолює начальник відділу, який призначається на посаду і звільняється з посади головою обласної державної адміністрації за поданням заступника голови – керівника апарату облдержадміністрації. У разі відсутності начальника відділу його обов'язки виконує головний спеціаліст відділу, на якого покладено виконання обов'язків розпорядчим документом.

11. Начальник відділу:

1) здійснює керівництво відділом, розподіляє обов'язки і визначає повноваження працівників відділу; забезпечує дотримання працівниками відділу правил внутрішнього трудового розпорядку та виконавської дисципліни;

2) планує роботу відділу та контролює виконання планів роботи;

3) добирає кадри відділу, забезпечує підвищення їх ділової кваліфікації;

4) бере участь в засіданнях колегії обласної державної адміністрації, нарадах, що проводяться в облдержадміністрації з питань роботи із зверненнями громадян;

5) інформує керівництво обласної державної адміністрації про виконання покладених на відділ обов'язків;

6) несе персональну відповідальність за виконання покладених на відділ завдань і здійснення ним своїх функцій;

7) повертає виконавцям документи і вимагає їх доопрацювання в разі порушення установлених вимог та за наявності помилок, неточностей тощо;

8) вносить пропозиції керівництву облдержадміністрації з питань, віднесених до компетенції відділу;

9) виконує інші обов'язки, покладені на нього головою обласної державної адміністрації та заступником голови – керівником апарату обласної державної адміністрації;

10) розробляє та подає на затвердження заступнику голови – керівнику апарату облдержадміністрації посадові інструкції працівників відділу, контролює дотримання ними визначених обов'язків та прав;

11) вносить в установленому порядку подання про присвоєння рангів державного службовця, заохочення, накладення дисциплінарних стягнень та переміщення працівників відділу.

12. Начальник відділу в межах своєї компетенції взаємодіє з структурними підрозділами облдержадміністрації, відділами апарату облдержадміністрації, місцевими органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування іншими установами та організаціями з питань роботи зі зверненнями громадян.

13. Відділ забезпечується комп'ютерною технікою, зв'язком, оргтехнікою, канцелярськими товарами та іншим майном, необхідним для виконання покладених на відділ завдань.

14. Працівники відділу призначаються на посади і звільняються з посад головою обласної державної адміністрації в установленому порядку за поданням заступника голови – керівника апарату облдержадміністрації та начальника відділу.