



УКРАЇНА

**ЧЕРНІВЕЦЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ**

**РОЗПОРЯДЖЕННЯ**

“06” листопада 2021р.

№ 811-р

**Про внесення змін до Положення про відділ роботи із зверненнями громадян та доступу до публічної інформації апарату Чернівецької обласної державної адміністрації**

Керуючись частиною другою статті 6, пунктом 3 статті 25, пунктом 9 частини першої статті 39, частиною першою статті 41 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», Законом України «Про внесення змін до деяких законів України щодо окремих питань проходження державної служби»:

1. Внести зміни до Положення про відділ роботи із зверненнями громадян та доступу до публічної інформації апарату обласної державної адміністрації, затвердженого розпорядженням обласної державної адміністрації від 09 січня 2013 року № 4-р «Про затвердження Положення про відділ роботи із зверненнями громадян та доступу до публічної інформації апарату обласної державної адміністрації» (із змінами), виклавши його у новій редакції, що додається.

2. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на керівника апарату обласної державної адміністрації Сергія Нежурбиду.

Голова обласної  
державної адміністрації

Сергій ОСАЧУК

## ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження обласної  
державної адміністрації

06.07.2021 № 811-А

### ПОЛОЖЕННЯ

#### про відділ роботи із зверненнями громадян та доступу до публічної інформації апарату Чернівецької обласної державної адміністрації

1. Відділ роботи із зверненнями громадян та доступу до публічної інформації апарату обласної державної адміністрації (далі-Відділ) утворюється у складі апарату обласної державної адміністрації як його структурний підрозділ для забезпечення конституційного права громадян на звернення, на доступ до публічної інформації, перевірки цієї роботи в органах виконавчої влади, на підприємствах, в установах та організаціях області.

2. У своїй діяльності Відділ керується Конституцією України, Законами України «Про місцеві державні адміністрації», «Про звернення громадян», «Про доступ до публічної інформації», «Про захист персональних даних», іншими Законами України, постановами Верховної Ради України, Указами та розпорядженнями Президента України, постановами та розпорядженнями Кабінету Міністрів України, іншими нормативними актами, розпорядженнями обласної державної адміністрації, Регламентом Чернівецької обласної державної адміністрації, Положенням про апарат Чернівецької обласної державної адміністрації, а також цим Положенням.

3. Структура, чисельність працівників та Положення затверджуються відповідно до чинного законодавства і мають забезпечувати якісне виконання покладених на Відділ завдань і функцій.

4. Відділ підпорядковується керівнику апарату обласної державної адміністрації.

5. Основними завданнями Відділу є:

1) забезпечення своєчасного розгляду пропозицій, заяв і скарг громадян, одержаних поштою, безпосередньо від заявника, через електронну пошту, та на особистому прийомі керівництва обласної державної адміністрації, забезпечення реалізації Закону України «Про доступ до публічної інформації», у частині надання інформації за запитами на інформацію;

2) організація прийому відвідувачів, у тому числі головою обласної державної адміністрації, його заступниками та керівником апарату обласної державної адміністрації, інформування їх про характер звернень громадян;

3) здійснення контролю за виконанням доручень щодо вирішення питань, які порушувались у зверненнях громадян, структурними підрозділами обласної державної адміністрації, районними державними адміністраціями, виконавчими комітетами Чернівецької міської ради, іншими органами місцевого самоврядування, а також підприємствами, установами і організаціями незалежно від форм власності;

4) проведення аналізу звернень громадян, вивчення причин, що породжують скарги, реагування на факти чинного законодавства. Підготовка матеріалів та регулярне інформування голови обласної державної адміністрації, його заступників та керівника апарату обласної державної адміністрації про стан цієї роботи.

6. Відділ відповідно до покладених на нього завдань:

1) забезпечує розгляд письмових та отриманих через електронну пошту пропозицій, надсилає помилково надіслані до обласної державної адміністрації звернення громадян іншими обласними державними адміністраціями, установами, про що повідомляє громадян;

2) надсилає звернення для їх вирішення органами виконавчої влади на місцях, підприємствам, установам, організаціям;

3) здійснює контроль за своєчасним і повним розглядом порушених у зверненнях питань;

4) готує, у разі необхідності і відповідного доручення керівництва обласної державної адміністрації, відповіді про результати розгляду звернень громадян органам влади вищого рівня, народним депутатам України, засобам масової інформації, громадським організаціям, авторам звернень;

5) забезпечує організацію особистого прийому громадян головою обласної державної адміністрації, його заступниками та керівником апарату обласної державної адміністрації, вимагає з відповідних органів необхідні для прийому громадян матеріали, проводить консультації та роз'яснення для громадян, які звернулися під час прийому керівництвом обласної державної адміністрації, про порядок вирішення їх керівництвом;

6) всебічно вивчає порушені громадянами питання, систематично роз'яснює їх конституційні права і обов'язки, законодавство щодо розгляду їх звернень, повноваження органів державної виконавчої влади і місцевого самоврядування у вирішенні питань, що порушують громадяни у своїх листах та при особистому зверненні, ознайомлює з порядком оскарження прийнятих за заявами та скаргами рішень;

7) отримує від структурних підрозділів обласної державної адміністрації, районних державних адміністрацій, виконавчих комітетів Чернівецької міської ради, інших органів місцевого самоврядування, підприємств, організацій і установ незалежно від форм власності відповідну інформацію (довідки, пояснення та інші матеріали) щодо розгляду пропозицій, заяв і скарг громадян;

8) інформує керівництво обласної державної адміністрації про найбільш характерні звернення громадян, вносить пропозиції щодо перевірки окремих заяв і скарг з виїздом на місце;

9) здійснює контроль за виконанням органами державної виконавчої влади та органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями незалежно від форм власності доручень щодо вирішення питань, які порушувались у зверненнях громадян, особливу увагу при цьому на вирішення питань, порушених у листах Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни, учасників антитерористичної операції, членів їх сімей, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», інвалідів усіх категорій I групи, постраждалих від наслідків аварії на ЧАЕС I категорії;

10) забезпечує підготовку та подання голові обласної державної адміністрації, його заступникам та керівнику апарату обласної державної адміністрації інформації про факти порушень виконавської дисципліни в структурних підрозділах обласної державної адміністрації, районних державних адміністраціях, на підприємствах, в організаціях та установах, вносить пропозиції щодо відповідальності посадових осіб, з вини яких допущені порушення чинного законодавства;

11) здійснює реєстрацію і облік звернень громадян згідно з 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, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348 (із змінами) (далі-Інструкція), веде оперативну і підсумкову статистику звернень, зберігає поточний архів;

12) аналізує письмові, отримані через електронну пошту та усні звернення громадян, вивчає причини, які породжують скарги, систематично інформує керівництво обласної державної адміністрації про стан цієї роботи;

13) вивчає та узагальнює практику роботи органів виконавчої влади на місцях щодо забезпечення належного розгляду звернень громадян, одержує від них статистичні дані про надходження та розгляд заяв і скарг для аналізу та складання загальних підсумків роботи;

14) здійснює реєстрацію та веде облік запитів на інформацію, що надійшли до обласної державної адміністрації;

15) забезпечує контроль за своєчасним розглядом виконавцями запитів на інформацію та наданням на них відповідей у порядку та строки, визначені Законом України «Про доступ до публічної інформації»;

16) надає методичну допомогу в організації і проведенні роботи із забезпеченням доступу до публічної інформації структурним підрозділам обласної державної адміністрації, районним державним адміністраціям, органам місцевого самоврядування, територіальним органам міністерств, інших центральних органів виконавчої влади;

17) забезпечує надання запитувачам спеціального місця для роботи із документами, що містять публічну інформацію, чи їх копіями;

18) надає роз'яснення запитувачам під час оформлення запитів на інформацію;

19) тимчасово виконує функції контактного центру Чернівецької області, а саме опрацьовує звернення, які надходять на телефонну «гарячу лінію» від мешканців Чернівецької області через електронну базу державної установи «Урядовий контактний центр»;

20) бере участь у формуванні і реалізації державної політики у сфері інформатизації органів виконавчої влади області;

21) забезпечує в межах своїх повноважень взаємодію обласної державної адміністрації з Офісом Президента України, Верховною Радою України, Кабінетом Міністрів України, центральними органами виконавчої влади, Чернівецькою обласною радою у процесі своєї діяльності.

Виконує інші функції відповідно до законодавства та за дорученням керівника обласної державної адміністрації.

#### 7. Відділ має право:

1) перевіряти додержання вимог Законів України «Про звернення громадян», «Про доступ до публічної інформації», Інструкції в структурних підрозділах обласної державної адміністрації та районних державних адміністраціях;

2) одержувати у встановленому порядку від посадових осіб структурних підрозділів обласної державної адміністрації, структурних підрозділів апарату обласної державної адміністрації документи, довідки, інформації та інші матеріали, необхідні для виконання покладених на Відділ завдань;

3) залучати, за погодженням із керівництвом обласної державної адміністрації, працівників структурних підрозділів обласної державної адміністрації, до проведення комплексних перевірок, підготовки різного роду оглядових матеріалів;

4) надавати методичні рекомендації структурним підрозділам обласної державної адміністрації, районним державним адміністраціям, органам місцевого самоврядування, територіальним органам міністерств, інших центральних органів виконавчої влади щодо забезпечення виконання вимог Законів України «Про звернення громадян», «Про доступ до публічної інформації»;

5) вносити в установленому порядку пропозиції щодо удосконалення роботи із зверненнями громадян та доступу до публічної інформації в обласній державній адміністрації;

6) брати участь у засіданнях колегії, інших дорадчих і колегіальних органів обласної державної адміністрації, нарадах, які проводяться в обласній державній адміністрації, районних державних адміністраціях у разі розгляду на них питань щодо звернень громадян;

7) інформувати керівництво обласної державної адміністрації про факти порушення Законів України «Про звернення громадян», «Про доступ до публічної інформації» та невиконання резолюцій керівниками структурних підрозділів обласної державної адміністрації, районних державних адміністрацій, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ і організацій незалежно від форм власності;

8) скликати в установленому порядку наради з питань, що належать до його компетенції.

8. Відділ у процесі виконання покладених на нього завдань взаємодіє з іншими структурними підрозділами обласної державної адміністрації, апаратом обласної державної адміністрації, районними державними адміністраціями, органами місцевого самоврядування, територіальними органами міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, а також підприємствами, установами, організаціями та об'єднаннями громадян, з метою створення умов для послідовної та узгодженої діяльності щодо строків, періодичності одержання і передачі інформації, необхідної для належного виконання покладених на нього завдань.

Порядок взаємодії із зазначеними органами визначається головою обласної державної адміністрації або за його рішенням керівником апарату обласної державної адміністрації.

9. Робота Відділу проводиться згідно з відповідними планами роботи Відділу та обласної державної адміністрації, затверджених у встановленому порядку.

10. Відділ очолює начальник.

1) начальник Відділу призначається на посаду та звільняється з посади керівником апарату обласної державної адміністрації;

2) начальник Відділу має заступника, який призначається на посаду та звільняється з посади керівником апарату обласної державної адміністрації відповідно до законодавства про державну службу;

3) на посади начальника, заступника та працівників Відділу призначаються особи, які відповідають вимогам, встановлених Законом України «Про державну службу».

11. Начальник Відділу:

1) керує діяльністю Відділу і несе персональну відповідальність за виконання покладених на Відділ завдань і здійснення ним своїх функцій, сприяє створенню належних умов праці у підрозділі;

2) забезпечує виконання доручень голови обласної державної адміністрації та керівника апарату обласної державної адміністрації;

3) організовує розроблення посадових інструкцій працівників Відділу;

4) визначає завдання і розподіляє обов'язки між працівниками, забезпечує дотримання у Відділі виконавської дисципліни та правил внутрішнього службового розпорядку державних службовців апарату обласної державної адміністрації;

5) організовує та контролює підвищення кваліфікації працівників Відділу;

6) затверджує розподіл обов'язків між працівниками Відділу, контролює виконання завдань;

7) проводить з працівниками Відділу наради, навчання з питань практичного та методичного удосконалення, ефективності та результативності роботи Відділу;

8) вносить на розгляд керівництва обласної державної адміністрації пропозиції щодо вдосконалення організації роботи із зверненнями громадян та доступу до публічної інформації в апараті та структурних підрозділах обласної державної адміністрації, територіальних органах міністерств та інших центральних органів виконавчої влади, районних державних адміністраціях та органах місцевого самоврядування;

9) має право отримувати від підрозділів апарату та структурних підрозділів обласної державної адміністрації, районних державних адміністрацій, територіальних органів міністерств та інших центральних органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, обласних установ і організацій інформацію і документи, необхідні для виконання покладених на відділ завдань;

10) організовує вивчення і узагальнення проблем, які порушують у своїх зверненнях громадяни, доповідає голові та керівнику апарату обласної державної адміністрації про їх результати;

11) у випадках відсутності керівників обласної державної адміністрації у їх прийомні дні, здійснює особистий прийом громадян, залучає до цієї роботи посадових осіб структурних підрозділів обласної державної адміністрації;

12) здійснює контроль за дотриманням вимог Законів України «Про звернення громадян», «Про доступ до публічної інформації» в апараті, структурних підрозділах обласної державної адміністрації, районних державних адміністраціях;

13) представляє Відділ в органах державної влади і місцевого самоврядування, судових органах, установах і організаціях будь-яких форм власності, забезпечує взаємодію Відділу з ними у вирішенні питань, що належать до його компетенції;

14) організовує перевірки роботи структурних підрозділів обласної державної адміністрації, районних державних адміністрацій, територіальних органів міністерств та інших центральних органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування в частині дотримання Законів України «Про звернення громадян», «Про доступ до публічної інформації», та доповідає про їх результати;

15) розробляє і вносить в установленому порядку пропозиції щодо Положення про Відділ, структури та штатної чисельності Відділу, підбору і розстановки кадрів, присвоєння працівникам Відділу рангів державних службовців відповідно до законодавства, а також заохочення та притягнення до дисциплінарної відповідальності за невиконання посадових обов'язків та окремих доручень;

16) вирішує питання взаємодії Відділу із структурними підрозділами обласної державної адміністрації та її апарату, територіальними органами міністерств та інших центральних органів виконавчої влади, обласними

установами і організаціями, районними державними адміністраціями, органами місцевого самоврядування в частині, що відноситься до компетенції Відділу;

17) підписує та погоджує документи в межах своєї компетенції;

18) дає окремі доручення працівникам Відділу щодо вирішення питань в межах повноважень Відділу;

19) організовує та скликає наради з питань, що належать до компетенції Відділу;

20) виконує інші обов'язки, покладені на нього головою обласної державної адміністрації та керівником апарату обласної державної адміністрації;

21) забезпечує захист персональних даних та організовує роботу відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» та розпорядження обласної державної адміністрації від 29 січня 2013 року № 43-р «Про захист персональних даних в апараті Чернівецької обласної державної адміністрації», в межах компетенції;

22) у разі відсутності начальника Відділу його обов'язки виконує заступник начальника Відділу.

12. Обласна державна адміністрація створює умови для нормальної роботи і підвищення кваліфікації працівників Відділу, забезпечує їх приміщенням, телефонним зв'язком, засобами оргтехніки, відповідно, обладнаними місцями для зберігання документів, транспортом для виконання службових обов'язків, а також законодавчими та іншими нормативними актами і довідковими матеріалами з питань роботи із зверненнями громадян та доступу до публічної інформації.

**Керівник апарату обласної  
державної адміністрації**

**Сергій НЕЖУРБІДА**



ОБЛАСТНИЙ

апарат державної адміністрації

ОБЛАСТНИЙ

апарат державної адміністрації