

ЗАТВЕРДЖУЮ

Керівник апарату виконавчого
органу Київської міської ради
(Київської міської державної
адміністрації)


Д. ЗАГУМЕННИЙ
“Інтур”
Ідентифікаційний код 37853361

2020 р.

ПОЛОЖЕННЯ

про відділ опрацювання письмових звернень громадян Управління з питань
звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської
міської державної адміністрації)

1. Відділ опрацювання письмових звернень громадян (далі – Відділ) є структурним підрозділом Управління з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) (далі – Управління з питань звернень громадян).

2. У своїй діяльності Відділ керується Конституцією України, законами України “Про місцеве самоврядування в Україні”, “Про місцеві державні адміністрації”, “Про столицю України місто-герой Київ”, “Про державну службу”, “Про звернення громадян”, іншими законами України, Указом Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 “Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування”, іншими законами України, постановами Верховної Ради України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями Київської міської ради, розпорядженнями Київського міського голови та виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), наказами керівника апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), іншими нормативними актами, а також цим Положенням.

3. Основними завданнями Відділу є:

забезпечення реалізації конституційного права громадян на звернення до державних органів, органів місцевого самоврядування та посадових осіб цих органів щодо захисту їх законних прав та інтересів; опрацювання письмових звернень громадян; сприяння громадянам у вирішенні відповідно до чинного законодавства питань, з якими вони звернулися до Київського міського голови (з питань діяльності виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), першого заступника голови Київської міської державної адміністрації, заступників голови Київської міської державної адміністрації та керівника апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), апарату виконавчого органу

Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

4. Працівники Відділу в установленому порядку:

забезпечують прийом, попередній розгляд та реєстрацію письмових звернень громадян, що надійшли й адресовані Київському міському голові (з питань діяльності виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), першому заступникові голови Київської міської державної адміністрації, заступникам голови Київської міської державної адміністрації та керівникові апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), виконавчому органу Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації) письмових звернень громадян, звернень надісланих з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку, 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, Інструкції з діловодства у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації), районних в місті Києві державних адміністраціях та Регламенту виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), затверджених в установленому порядку, і передають їх на розгляд Київському міському голові (з питань діяльності виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) або посадовим особам виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), до компетенції яких відноситься розгляд порушених питань;

здійснюють попередній розгляд запитів громадян на доступ до публічної інформації отриманих Відділом, за результатами якого передає запити на реєстрацію до Управління інформаційного забезпечення та доступу до публічної інформації апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) або реєструють ті, які є зверненнями громадян;

забезпечують реєстрацію письмових звернень громадян в інформаційно-телекомунікаційній системі "Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва" та в установленому законом порядку їх передачу на розгляд першому заступнику голови Київської міської державної адміністрації, заступникам голови Київської міської державної адміністрації та керівникові апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), до компетенції яких відноситься розгляд порушених питань;

подають начальникові Управління з питань звернень громадян довідкову та іншу інформацію, пов'язану з розглядом письмових звернень громадян, що надходять на адресу Київського міського голови (з питань діяльності виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), чи до першого заступника голови Київської міської державної адміністрації, заступників голови Київської міської державної адміністрації та керівникові

апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації);

визначають терміни розгляду та вид контролю за зверненнями громадян;

працюють з базою даних електронних карток, за зареєстрованими зверненнями, з персональними даними окремих категорій осіб, таких як: працівників правоохоронних органів та військовослужбовців, які залучені до участі в антитерористичній операції і їх близьких осіб; громадян України, які переселилися з тимчасово окупованої території України та районів проведення антитерористичної операції тощо;

забезпечують формування бази персональних даних відповідно до статті 2 Закону України “Про захист персональних даних”;

забезпечують формування картотеки відповідно до статті 2 Закону України “Про захист персональних даних”;

організують підготовку проектів доручень Київського міського голови (з питань діяльності виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації));

організують передачу письмової документації, нагадувань з органів влади вищого рівня, оригіналів письмових звернень громадян до управління контрольно-аналітичного забезпечення першого заступника Київської міської державної адміністрації та заступників голови Київської міської державної адміністрації та до відділів контрольно-аналітичного забезпечення заступників голови Київської міської державної адміністрації, структурних підрозділів виконавчою органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), районних в місті Києві державних адміністрацій;

забезпечують прийом документів, що надходять із районних в місті Києві державних адміністрацій, структурних підрозділів виконавчою органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) і стосуються звернень громадян та передають їх керівництву Управління з питань звернень громадян;

відповідають за ведення журналів передачі кореспонденції до Київської міської ради, до управління контрольно-аналітичного забезпечення першого заступника Київської міської державної адміністрації та заступників голови Київської міської державної адміністрації та до відділів контрольно-аналітичного забезпечення заступників голови Київської міської державної адміністрації, управління документообігу та аналізу службової кореспонденції апарату виконавчою органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), структурних підрозділів виконавчою органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), районних в місті Києві державних адміністрацій;

взаємодіють з Департаментом інформаційно-комунікаційних технологій виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) з вдосконалення та експлуатації інформаційно-телекомунікаційної

системи “Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва”;

надсилають в установленому порядку письмові звернення громадян, якщо питання, порушені в них, не входять до повноважень Київського міського голови, виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), за належністю, до відповідних органів чи посадових осіб, про що повідомляє громадян, які подали звернення;

здійснюють відправлення вихідної кореспонденції за підписом Київського міського голови в межах компетенції;

організують відправлення кореспонденції, що відноситься до компетенції Управління питань звернень громадян;

надають інформацію установам та громадянам щодо стану розгляду звернень у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації);

надають практичну та методичну допомогу співробітникам управління контрольно-аналітичного забезпечення першого заступника Київської міської державної адміністрації та заступників голови Київської міської державної адміністрації та відділів контрольно-аналітичного забезпечення заступників голови Київської міської державної адміністрації, структурних підрозділів виконавчої органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), районних в місті Києві державних адміністрацій з питань, що відносяться до компетенції відділу;

співпрацюють з іншими структурними підрозділами виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), районними в місті Києві державними адміністраціями, управліннями, територіальними підрозділами міністерств та інших центральних органів державної влади у м. Києві;

вивчають досвід роботи з питань удосконалення організації роботи із письмовими зверненнями громадян та підвищення її ефективності.

5. Для виконання, покладених на них завдань, працівники Відділу мають право:

вносити на розгляд начальника Управління з питань звернень громадян пропозиції щодо вдосконалення роботи із письмовими зверненнями громадян;

брати участь у нарадах, що проводяться у виконавчому органі Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

6. Відділ очолює начальник, який призначається на посаду і звільняється з посади у встановленому порядку за поданням начальника Управління з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

7. На посаду начальника відділу призначається повнолітній громадянин України, який вільно володіє державною мовою та якому присвоєно ступінь вищої освіти не нижче магістра, з досвідом роботи на посадах державної служби

категорій “Б” чи “В” або досвідом служби в органах місцевого самоврядування, або досвідом роботи на керівних посадах підприємств, установ та організацій незалежно від форми власності не менше двох років.

8. Начальник Відділу:

8.1. здійснює безпосереднє керівництво Відділом і несе персональну відповідальність за виконання завдань та функцій, покладених на відділ.

8.2. аналізує роботу Відділу, координує його роботу з іншими структурними підрозділами Управління з питань звернень громадян;

8.3. розподіляє функціональні обов'язки між працівниками відділу контролює їх виконання;

8.4. розробляє посадові інструкції співробітників Відділу опрацювання письмових звернень громадян, проект положення про Відділ, внесення змін до нього, подає їх на затвердження начальнику Управління;

8.5. розробляє плани роботи Відділу, готує пропозиції до плану роботи Управління з питань звернень громадян, забезпечує контроль за виконанням передбачених планами заходів;

8.6. подає начальнику Управління з питань звернень громадян пропозиції щодо заохочення та накладання стягнень на працівників Відділу;

8.7. за дорученням начальника Управління з питань звернень громадян готує відповіді заявникам та листи іншим адресатам;

8.8. відповідає за ведення журналів передачі кореспонденції до Київської міської ради, до управління контрольно-аналітичного забезпечення першого заступника голови Київської міської державної адміністрації та заступників голови Київської міської державної адміністрації, до відділів контрольно-аналітичного забезпечення заступників голови Київської міської державної адміністрації, до структурних підрозділів виконавчої органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), районних в місті Києві державних адміністрацій та до управління документообігу та аналізу службової кореспонденції апарату виконавчої органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації);

8.9. бере участь у нарадах, що проводяться керівництвом виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) з питань, що належать до компетенції Відділу;

8.10. відповідає за відправлення вихідної кореспонденції за підписом Київського міського голови;

8.11. відповідає за відправлення кореспонденції, що відноситься до компетенції Управління з питань звернень громадян;

8.12. забезпечує створення необхідних умов для роботи працівників Відділу;

8.13. відповідає за збереження майна, переданого в користування відділу,

забезпечує зберігання документації щодо діяльності Відділу;

8.14. сприяє впровадженню сучасних інформаційних технологій у сфері електронного документообігу.

9. Начальник Відділу має заступника, який призначається на посаду і звільняється з посади у встановленому порядку за поданням начальника Управління з питань звернень громадян, погодженим з керівником апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

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

10. Для здійснення функцій, покладених на Відділ, начальник Відділу та працівники відділу наділяються правами, виконують обов'язки і несуть відповідальність згідно із Законом України "Про державну службу" та іншими нормативно-правовими актами, що регулюють порядок і умови проходження державної служби, а також Правилами внутрішнього трудового розпорядку виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) і цим Положенням.

Начальник управління

Оксана БРИЧКО

Ознайомлена
Заступник начальника управління –
начальник відділу

Владислава ІСКРЕНКО