



ЛУГАНСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ  
ЛУГАНСЬКА ОБЛАСНА ВІЙСЬКОВО-ЦИВІЛЬНА АДМІНІСТРАЦІЯ

**НАКАЗ**  
керівника апарату

11 грудня 2020 р.

Сєвєродонецьк

№ 30

**Про затвердження Положення про сектор роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації**

Керуючись частиною четвертою статті 44 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», Законом України «Про звернення громадян», враховуючи розпорядження голови обласної державної адміністрації – керівника обласної військово-цивільної адміністрації від 07.09.2020 № 589 «Про внесення змін до структури облдержадміністрації» (зі змінами),

**наказую:**

1. Затвердити Положення про сектор роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації, що додається.

2. Визнати такими, що втратили чинність, накази керівника апарату:  
від 21.03.2018 № 10 «Про затвердження Положення про відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації та посадових інструкцій його працівників»;

від 07.02.2019 № 9 «Про внесення змін до Положення про відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації».

Керівник апарату

**Ірина КАЛІНІНА**

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ керівника апарату  
обласної держадміністрації

11 грудня 2020 р. № 30

## ПОЛОЖЕННЯ

### про сектор роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації

1. Сектор роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації (далі – сектор) є структурним підрозділом апарату облдержадміністрації (далі – апарат), яка відповідно до Закону України «Про військово-цивільні адміністрації» набула статусу обласної військово-цивільної адміністрації, безпосередньо підпорядкованим керівнику апарату.

2. У своїй діяльності сектор керується Конституцією України, законами України, актами Президента України, Кабінету Міністрів України, міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, розпорядженнями голови обласної державної адміністрації – керівника обласної військово-цивільної адміністрації (далі – голова), наказами керівника апарату та цим Положенням.

3. Основними завданнями сектору є:

1) забезпечення своєчасного розгляду пропозицій (зауважень), заяв (клопотань), скарг, які надійшли до облдержадміністрації, та організація особистого прийому громадян головою, його заступниками, керівником апарату;

2) забезпечення реалізації та гарантування конституційного права громадян на звернення до органів державної влади та місцевого самоврядування;

3) здійснення аналітичної та організаційної роботи щодо розгляду звернень громадян;

4) організаційно-методичне керівництво та контроль за роботою з питань розгляду звернень громадян в структурних підрозділах облдержадміністрації і районних держадміністраціях.

4. Сектор відповідно до покладених на нього завдань:

1) організовує своєчасний розгляд пропозицій (зауважень), заяв (клопотань), скарг громадян згідно із чинним законодавством;

2) готує графіки проведення та забезпечує належну організацію особистих (у тому числі виїзних) прийомів громадян головою та його заступниками;

3) здійснює оперативне реагування на звернення громадян, що надходять до Інтернет-приймальні облдержадміністрації;

4) співпрацює з ДУ «Луганський обласний контактний центр» з питань, що віднесені до його компетенції;

5) оприлюднює у засобах масової інформації та на офіційному сайті облдержадміністрації узагальнені відомості про організацію роботи із зверненнями громадян та результати вирішення порушених у них питань;

6) готує проекти розпоряджень голови, наказів керівника апарату, доповідних записок та інших документів з питань, що належать до його компетенції;

7) надає методичну допомогу структурним підрозділам обласної держадміністрації, районним держадміністраціям, військово-цивільним адміністраціям населених пунктів щодо приймання, реєстрації, розгляду, узагальнення та аналізу звернень громадян, їх особистого прийому;

8) готує за дорученням голови, керівника апарату доповідні записки про стан роботи із зверненнями громадян та організацію особистого (у тому числі виїзного) прийомів у структурних підрозділах облдержадміністрації, райдержадміністраціях, військово-цивільних адміністраціях населених пунктів, установах, організаціях, на підприємствах, що є об'єктами спільної власності територіальних громад сіл, селищ, міст області, надає пропозиції щодо вдосконалення цієї роботи;

9) здійснює виїзні перевірки стану виконання доручень, наданих головою, його заступниками, керівником апарату, з питань, що містяться у зверненнях громадян;

10) організовує та забезпечує роботу комісії з питань розгляду звернень громадян обласної держадміністрації, надає на її засідання необхідні документи та матеріали, оформлює протоколи;

11) здійснює контроль за виконанням структурними підрозділами обласної державної адміністрації та апарату доручень, наданих головою, його заступниками, щодо розгляду письмових звернень громадян;

12) забезпечує належний порядок формування справ звернень громадян.

5. Сектор має право:

1) залучати працівників структурних підрозділів облдержадміністрації та апарату, райдержадміністрацій, органів місцевого самоврядування, військово-цивільних адміністрацій населених пунктів області, а також підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян (за згодою їх керівників) до розгляду питань, що віднесені до компетенції сектору;

2) взаємодіяти зі структурними підрозділами облдержадміністрації, підпорядкованими організаціями, державними органами та органами місцевого самоврядування щодо роботи із зверненнями громадян;

3) одержувати в установленому порядку від структурних підрозділів обласної та районних держадміністрацій, військово-цивільних адміністрацій населених пунктів області, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та об'єднань громадян інформацію і матеріали, необхідні для виконання покладених на сектор завдань;

4) брати участь у перевірках стану дотримання вимог чинного

законодавства за напрямими роботи сектору в структурних підрозділах обласної держадміністрації, райдержадміністраціях, військово-цивільних адміністраціях населених пунктів області, органах місцевого самоврядування, установах, об'єднаннях громадян, на підприємствах;

5) за дорученням голови представляти облдержадміністрацію в інших органах державної влади, органах місцевого самоврядування, установах, організаціях, на підприємствах з питань, що належать до компетенції сектору.

6. Покладення на сектор завдань, не передбачених цим Положенням, і таких, що не стосуються розгляду звернень громадян, питань організаційного розвитку та державної служби, не допускається.

7. Сектор очолює завідувач, який призначається та звільняється з посади в порядку, передбаченому законодавством.

8. Завідувач сектору:

1) організовує планування роботи сектору та забезпечує виконання покладених на нього завдань і функцій;

2) визначає розподіл обов'язків між працівниками сектору та здійснює контроль за їх роботою.

9. Сектор у процесі виконання покладених на нього завдань взаємодіє зі структурними підрозділами обласної держадміністрації, апарату, райдержадміністраціями, військово-цивільними адміністраціями населених пунктів області, територіальними підрозділами центральних органів виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями незалежно від форм власності, об'єднаннями громадян.

10. Сектор може використовувати в роботі бланк зі своїм найменуванням та штампі облдержадміністрації.

11. Службові обов'язки працівників сектору визначаються посадовими інструкціями, які затверджуються керівником апарату.

12. Положення про сектор затверджується наказом керівника апарату. Структура сектору, штатна чисельність, посадові оклади затверджуються головою, надбавки встановлюються керівником апарату.

Завідувач сектору роботи  
із зверненнями громадян



**Ганна ОЖЕРЕД**