



ЛУГАНСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ  
ЛУГАНСЬКА ОБЛАСНА ВІЙСЬКОВА АДМІНІСТРАЦІЯ

**НАКАЗ**  
керівника апарату

02 листопада 2023р.

Сєвєродонецьк

№ 8

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

Керуючись частиною четвертою статті 44 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», Законом України «Про звернення громадян», враховуючи розпорядження голови обласної державної адміністрації – начальника обласної військової адміністрації від 21.09.2023 № 204 «Про внесення змін до структури обласної державної адміністрації»,  
**наказую:**

1. Затвердити Положення про відділ роботи із зверненнями громадян апарату Луганської обласної державної адміністрації, що додається, запровадивши з 01.12.2023.

2. Визнати таким, що втратив чинність з 01.12.2023, наказ керівника апарату від 11.12.2020 № 30 «Про затвердження Положення про сектор роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації».

Керівник апарату

**Надія КАЛІГАЄВА**



ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ керівника апарату  
обласної держадміністрації

02 листопада 2023 р. № 8

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

1. Відділ роботи із зверненнями громадян апарату Луганської обласної державної адміністрації (далі – відділ) є структурним підрозділом апарату обласної державної адміністрації (далі – апарат), яка відповідно до Указу Президента України від 24.02.2022 № 68/2022 «Про утворення військових адміністрацій» набула статусу обласної військової адміністрації, безпосередньо підпорядкованим керівнику апарату.

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

3. Основними завданнями відділу є:

1) забезпечення своєчасного розгляду пропозицій (зауважень), заяв (клопотань), скарг, які надійшли до обласної державної адміністрації, 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 у структурних підрозділах обласної державної адміністрації і районних держадміністраціях.

4. Відділ 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 обласної державної адміністрації;

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

5) оприлюднює на офіційному сайті обласної державної адміністрації узагальнені відомості про організацію роботи із зверненнями громадян;

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 державної адміністрації, районним держадміністраціям, військовим адміністраціям населених пунктів області 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 обласної державної адміністрації, райдержадміністраціях, військових адміністраціях населених пунктів області, 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 державної адміністрації, 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 звернень громадян;

12) забезпечує належний порядок формування справ звернень громадян.

## 5. Відділ має право:

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

2) взаємодіяти зі структурними підрозділами обласної державної адміністрації, 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, військових адміністрацій населених пунктів області, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та об'єднань громадян інформацію і матеріали, необхідні для виконання покладених на відділ завдань;

4) брати участь у перевірках стану дотримання вимог чинного



законодавства за напрямом роботи відділу в структурних підрозділах обласної державної адміністрації, райдержадміністраціях, військових адміністраціях населених пунктів області, органах місцевого самоврядування, установах, об'єднаннях громадян, на підприємствах;

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

6. Покладення на відділ завдань, не передбачених цим Положенням, і таких, що не стосуються розгляду звернень громадян, не допускається.

7. Відділ очолює начальник, який призначається та звільняється з посади в порядку, передбаченому законодавством.

Начальник відділу може мати заступника, який призначається на посаду та звільняється з посади відповідно до законодавства про державну службу (у період дії воєнного стану призначення осіб на цю посаду та їх звільнення здійснюються відповідно до Закону України «Про правовий режим воєнного стану»).

8. Начальник відділу:

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

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

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

10. Відділ може використовувати в роботі бланк зі своїм найменуванням та штампи обласної державної адміністрації.

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

12. Положення про відділ затверджується наказом керівника апарату.

Структура відділу, штатна чисельність, посадові оклади затверджуються головою, надбавки встановлюються керівником апарату.

Завідувач сектору роботи  
із зверненнями громадян



**Ганна ОЖЕРЕД**