

ЗАТВЕРДЖУЮ

**Державний секретар
Кабінету Міністрів України**

В. В. БОНДАРЕНКО

6 березня 2017 р.

ПОЛОЖЕННЯ

**про Управління з питань роботи із зверненнями громадян
Секретаріату Кабінету Міністрів України**

Загальна частина

1. Управління з питань роботи із зверненнями громадян (далі - Управління) є структурним підрозділом Секретаріату Кабінету Міністрів України (далі - Секретаріат).

2. У своїй діяльності Управління керується Конституцією і законами України, указами Президента України та постановами Верховної Ради України, прийнятими відповідно до Конституції і законів України, Регламентом Кабінету Міністрів України, положеннями про Кабінет Міністрів України та про Секретаріат, іншими актами Кабінету Міністрів України, наказами Державного секретаря Кабінету Міністрів і цим Положенням.

3. Управління з метою всебічного і комплексного опрацювання питань, що належать до його компетенції, провадить свою діяльність у взаємодії з іншими структурними підрозділами Секретаріату, відповідними структурними підрозділами Апарату Верховної Ради України, Адміністрації Президента України, центральних і місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування.

Завдання та функції Управління

4. Основними завданнями Управління є організаційне, інформаційне та експертно-аналітичне забезпечення діяльності Кабінету Міністрів, Прем'єр-міністра України, Першого віце-прем'єр-міністра України, віце-прем'єр-міністрів (далі - керівництво Кабінету Міністрів), Міністра Кабінету Міністрів, Державного секретаря Кабінету Міністрів та його заступників (далі - керівництво Секретаріату) щодо організації розгляду звернень громадян до Кабінету Міністрів, керівництва Кабінету Міністрів та Секретаріату, що надійшли поштою, отриманих безпосередньо від громадян у приймальні Кабінету Міністрів та під час проведення членами Уряду особистого прийому,

а також надісланих з використанням Інтернету, засобів електронного зв'язку (електронне звернення) чи викладених за допомогою засобів телефонного зв'язку на урядовій "гарячій лінії" та записаних (zareєстрованих) посадовою особою, а також організації в Секретаріаті роботи з електронними петиціями, з якими громадяни звертаються до Кабінету Міністрів.

5. Управління відповідно до покладених на нього завдань:

1) веде реєстрацію та облік звернень громадян, що надійшли поштою на адресу Кабінету Міністрів, керівництва Кабінету Міністрів та Секретаріату, отриманих безпосередньо від громадян у приймальні Кабінету Міністрів та під час проведення членами Уряду особистого прийому, а також надісланих з використанням Інтернету, засобів електронного зв'язку (електронне звернення) чи викладених за допомогою засобів телефонного зв'язку на урядовій "гарячій лінії" та записаних (zareєстрованих) посадовою особою;

2) опрацьовує та розглядає відповідно до компетенції звернення громадян, що надійшли до Секретаріату;

3) пересилає звернення за належністю для розгляду по суті відповідному органу чи посадовій особі у разі, коли порушені питання не належать до повноважень Кабінету Міністрів, Секретаріату та їх посадових осіб;

4) передає у разі потреби звернення громадян структурним підрозділам Секретаріату для подальшого опрацювання відповідно до компетенції та підготовки пропозицій, за результатами розгляду яких керівництвом Кабінету Міністрів можуть бути прийняті відповідні рішення;

5) забезпечує організацію та проведення в установленому порядку особистого прийому громадян членами Кабінету Міністрів, аналізує та контролює в межах своїх повноважень розгляд і вирішення питань, порушених громадянами у зверненнях під час особистого прийому;

6) надає авторам звернень письмові та усні роз'яснення з питань, що належать до компетенції Управління, а також повертає звернення у разі недотримання громадянами вимог статті 5 Закону України "Про звернення громадян" (далі - Закон) та у разі, коли звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення органом чи посадовою особою;

7) повідомляє громадянам про результати опрацювання в Управлінні та Секретаріаті їх звернень, у тому числі з питань, порушених під час особистого прийому;

8) опрацьовує в установленому порядку електронні петиції, з якими громадяни звертаються до Кабінету Міністрів;

9) бере участь у розгляді інформаційних запитів з питань, що належать до компетенції Управління;

10) проводить аналіз та узагальнення звернень громадян з метою виявлення проблемних питань, з якими звертаються громадяни, інформує про це в установленому порядку керівництво Кабінету Міністрів та Секретаріату;

11) здійснює контроль за дотриманням центральними та місцевими органами виконавчої влади визначених актами законодавства порядку і строків розгляду та вирішення питань, порушених у надісланих в установленому

порядку Управління зверненнях громадян до Кабінету Міністрів України, керівництва Кабінету Міністрів та Секретаріату поштою, з використанням Інтернету, засобів електронного зв'язку (електронне звернення), поданих громадянами особисто в приймальні Кабінету Міністрів, а також надісланих та викладених за допомогою засобів телефонного зв'язку на урядовій “гарячій лінії” та записаних (zareєстрованих) посадовою особою. У разі потреби готує та надсилає відповідні листи головним виконавцям;

12) проводить фахову експертизу проектів нормативно-правових актів з питань роботи із зверненнями громадян;

13) перевіряє за дорученням керівництва Кабінету Міністрів та Секретаріату стан роботи із зверненнями громадян у центральних і місцевих органах виконавчої влади;

14) співпрацює з державною установою “Урядовий контактний центр” з питань опрацювання електронних звернень громадян, які надходять на Урядовий портал, а також звернень, отриманих засобами телефонного зв'язку на урядовій “гарячій лінії”;

15) здійснює організаційне забезпечення роботи прямої телефонної лінії Кабінету Міністрів;

16) забезпечує інформаційну підтримку рубрики “Звернення громадян” Урядового portalу;

17) веде діловодство за зверненнями громадян;

18) надає в межах своєї компетенції консультативну допомогу органам виконавчої влади, органам місцевого самоврядування щодо застосування законодавства з питань звернень громадян;

19) виконує інші функції відповідно до покладених на нього завдань.

Структура Управління та організація його роботи

6. До складу Управління входять:

- 1) відділ опрацювання письмових та електронних звернень громадян;
- 2) сектор прийому громадян.

7. Управління очолює начальник Управління, який призначається на посаду і звільняється з посади Державним секретарем Кабінету Міністрів в установленому порядку.

8. У разі відсутності начальника Управління його обов'язки виконує заступник начальника Управління, завідуючий відділом. Якщо відсутній заступник начальника Управління, завідуючий відділом, обов'язки начальника Управління виконує заступник начальника Управління, завідуючий сектором.

9. Права, обов'язки і відповідальність працівників Управління визначаються законодавством про державну службу, Положенням про Секретаріат Кабінету Міністрів України, цим Положенням, посадовими інструкціями та Правилами внутрішнього службового розпорядку.

10. Начальник Управління:

- 1) здійснює керівництво роботою Управління і несе персональну відповідальність за виконання покладених на нього завдань; забезпечує дотримання працівниками службової дисципліни; проводить роботу, пов'язану з добором та підвищенням кваліфікації працівників Управління; відповідає за своєчасне проходження і опрацювання документів, стан діловодства в Управлінні;
- 2) бере участь у проведенні фахової експертизи проектів актів законодавства, інших документів з питань, що належать до компетенції Управління, візує проекти актів законодавства;
- 3) бере у разі потреби участь у засіданнях Кабінету Міністрів, урядових комітетів, роботі консультативних, дорадчих та інших допоміжних органів Кабінету Міністрів, нарадах, що проводяться керівництвом Кабінету Міністрів та Секретаріату, у засіданнях колегій центральних і місцевих органів виконавчої влади, семінарах, конференціях та інших заходах з питань, що належать до компетенції Управління;
- 4) затверджує положення про структурні підрозділи Управління, посадові інструкції працівників Управління;
- 5) розподіляє обов'язки між заступником начальника Управління, завідуючим відділом і заступником начальника Управління, завідуючим сектором, іншими працівниками Управління;
- 6) підписує на бланках Управління листи, що готуються до звернень громадян;
- 7) надає авторам звернень письмові та усні роз'яснення, а також повертає звернення у разі недотримання громадянами вимог статті 5 Закону та у разі, коли звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення органом чи посадовою особою;
- 8) приймає рішення щодо оприлюднення на Урядовому порталі електронних петицій громадян, адресованих Кабінету Міністрів;
- 9) опрацьовує і візує документи, що готуються Управлінням та вносяться в установленому порядку на розгляд керівництва Кабінету Міністрів та Секретаріату;
- 10) запитує в установленому порядку у центральних і місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій матеріали та інформацію, пов'язану з розглядом звернень громадян;
- 11) розглядає в установленому Законом порядку скарги громадян на дії, бездіяльність чи рішення заступника начальника Управління, завідуючого відділом, заступника начальника Управління, завідуючого сектором та інших працівників Управління;
- 12) здійснює відповідно до рішень Кабінету Міністрів, доручень керівництва Кабінету Міністрів та Секретаріату інші повноваження.

11. Заступник начальника Управління, завідуючий відділом, заступник начальника Управління, завідуючий сектором, заступник завідуючого відділом

та інші працівники Управління призначаються на посаду і звільняються з посади в установленому порядку.

12. Заступник начальника Управління, завідуючий відділом, заступник начальника Управління, завідуючий сектором безпосередньо підпорядковуються начальнику Управління, здійснюють керівництво відділом (сектором) та несуть відповідальність за результати їх роботи.

13. Заступник начальника Управління, завідуючий відділом, заступник начальника Управління, завідуючий сектором, інші працівники Управління виконують роботу відповідно до посадових інструкцій.

14. Управління використовує у своїй роботі бланки та штампи для ведення діловодства встановленої форми.