ЗАТВЕРДЖЕНО
розпорядженням Голови
Верховної Ради України
від 03 листопада 2022 року
№ 1249-к

ПОЛОЖЕННЯ
про Управління з питань звернень громадян Апарату Верховної Ради України

I. Загальні положення

1. Управління з питань звернень громадян Апарату Верховної Ради України (далі – Управління) є структурним підрозділом Апарату Верховної Ради України (далі – Апарат) і підпорядковується Керівнику Апарату Верховної Ради України (далі – Керівник Апарату) та одному із його заступників згідно з розподілом обов'язків.

2. Структура, штатний розпис, штатна чисельність та посадові інструкції працівників Управління затверджуються в установленому порядку.

3. До складу Управління входять підрозділи:

1) відділ особистого прийому громадян та опрацювання усних звернень;

2) відділ опрацювання письмових звернень;

3) відділ опрацювання електронних звернень та супроводження електронних петицій;

4) відділ інформаційно-аналітичної роботи;

5) відділ контролю та моніторингу звернень;

6) відділ роботи з публічною інформацією.

4. Управління у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України "Про звернення громадян", "Про доступ до публічної інформації", "Про державну службу", Регламентом Верховної Ради України, іншими законами України, постановами Верховної Ради України та іншими нормативно-правовими актами, Положенням про Апарат Верховної Ради України, цим Положенням, іншими розпорядженнями Голови Верховної Ради України та розпорядженнями Керівника Апарату.

5. Діяльність Управління здійснюється на основі перспективних та поточних планів.

6. Управління має власний бланк і штампи встановленої форми.

II. Основні завдання Управління

7. Основними завданнями Управління є:

1) забезпечення відповідно до Конституції України і законів України "Про звернення громадян", "Про громадські об'єднання" можливості громадянам без обмежень звертатись за допомогою засобів зв'язку або особисто до Верховної Ради України з питань, які належать до її повноважень;

2) реєстрація пропозицій, заяв і скарг громадян, що надходять до Верховної Рад України, Голови Верховної Ради України, Першого заступника та заступника Голови Верховної Ради України, органів Верховної Ради України, депутатських фракцій (депутатських груп) у Верховній Раді України, народних депутатів України, Апарату, Керівника Апарату, його заступників, структурних підрозділів Апарату, їх посадових осіб;

3) розгляд одержаних за допомогою засобів зв'язку пропозицій, заяв і скарг громадян, які звертаються до Верховної Ради України;

4) реєстрація та супроводження електронних петицій, адресованих Верховній Раді України;

5) здійснення систематичного обліку та моніторингу розгляду пропозицій, заяв і скарг громадян, що надходять до Верховної Ради України;

6) організація контролю за дотриманням законодавства про звернення громадян у структурних підрозділах Апарату, у тому числі секретаріатах комітетів Верховної Ради України та секретаріатах депутатських фракцій (депутатських груп) у Верховній Раді України;

7) надання організаційно-методичної допомоги в роботі із зверненнями громадян структурним підрозділам Апарату, у тому числі секретаріатам комітетів Верховної Ради України та секретаріатам депутатських фракцій (депутатських груп) у Верховній Раді України, народним депутатам України, їх помічникам-консультантам, органам місцевого самоврядування;

8) забезпечення відповідно до Конституції України, Закону України "Про доступ до публічної інформації" та Регламенту Верховної Ради України надання інформації за запитами на інформацію у Верховній Раді України.

8. Управління на виконання основних завдань:

1) забезпечує організацію особистого прийому громадян головами комітетів Верховної Ради України, головами депутатських фракцій (депутатських груп) у Верховній Раді України, народними депутатами України;

2) здійснює особистий прийом громадян у приймальні Верховної Ради України;

3) забезпечує приймання, реєстрацію та опрацювання усних звернень до Верховної Ради України, поданих за допомогою засобів телефонного зв'язку;

4) здійснює приймання за допомогою веб-порталу "Електронний кабінет

громадянина" офіційного веб-сайту Верховної Ради України електронних звернень громадян, організовує роботу з їх реєстрації та опрацювання;

5) здійснює реєстрацію в єдиній автоматизованій системі роботи з документами у Верховній Раді України (далі – ЄАС) пропозицій, заяв і скарг громадян, що надходять до Верховної Ради України, Голови Верховної Ради України, Першого заступника та заступника Голови Верховної Ради України, органів Верховної Ради України, депутатських фракцій (депутатських груп) у Верховній Раді України, народних депутатів України, Апарату, структурних підрозділів Апарату, їх посадових осіб; формує бази даних, готує статистичні довідки про звернення громадян, опрацьовані в Управлінні;

6) надсилає міністерствам, іншим центральним та місцевим органам виконавчої влади, органам місцевого самоврядування, правоохоронним органам, іншим органам державної влади та громадським об'єднанням пропозиції, заяви і скарги, вирішення яких належить до їх компетенції, за дорученням Голови Верховної Ради України, Першого заступника та заступника Голови Верховної Ради України та Керівника Апарату вивчає ці питання на місцях;

7) передає для розгляду органам Верховної Ради України, структурним підрозділам Апарату звернення громадян відповідно до сфери їх відання;

8) направляє для розгляду відповідним адресатам звернення громадян, адресовані народним депутатам України, депутатським фракціям (депутатським групам) у Верховній Раді України;

9) здійснює за допомогою систем "Електронні петиції" та ЄАС організацію роботи з реєстрації і супроводження електронних петицій, адресованих Верховній Раді України, формує бази даних, готує статистичні та аналітичні матеріали з цих питань;

10) вивчає та узагальнює питання, які порушуються у зверненнях громадян, готує відповідну інформацію Голові Верховної Ради України, Першому заступнику та заступнику Голови Верховної Ради України, органам Верховної Ради України, Керівнику Апарату для використання у законотворчій роботі;

11) забезпечує висвітлення результатів моніторингу особистого прийому та розгляду звернень громадян у Верховній Раді України;

12) контролює додержання термінів виконання доручень Управління, наданих за результатами розгляду звернень громадян, в органах державної влади та органах місцевого самоврядування;

13) вивчає, узагальнює та поширює досвід роботи із зверненнями громадян, розробляє методичні рекомендації щодо організації роботи з опрацювання звернень громадян у Верховній Раді України;

14) організовує у встановленому порядку приймання, реєстрацію в ЄАС та опрацювання запитів на інформацію;

15) здійснює облік, контроль запитів на інформацію, формує бази даних, готує статистичні довідки, вивчає, аналізує та узагальнює питання, які

порушуються у запитах на інформацію, систематично інформує Керівника Апарату про результати розгляду запитів на інформацію;

16) забезпечує оприлюднення звітів щодо опрацювання запитів на інформацію;

17) здійснює інші функції, що випливають із завдань, визначених цим Положенням.

9. Управління для виконання покладених на нього завдань:

1) може вносити Голові Верховної Ради України, Першому заступнику та заступнику Голови Верховної Ради України, органам Верховної Ради України та Керівнику Апарату, його заступникам пропозиції щодо удосконалення роботи із зверненнями громадян та запитами на інформацію у Верховній Раді України, структури Управління, розробляти проекти розпоряджень Голови Верховної Ради України з цих питань;

2) за дорученням Голови Верховної Ради України, Першого заступника та заступника Голови Верховної Ради України та Керівника Апарату, його заступників вивчає стан дотримання законодавства про звернення громадян у структурних підрозділах Апарату, у тому числі секретаріатах комітетів Верховної Ради України та секретаріатах депутатських фракцій (депутатських груп) у Верховній Раді України, здійснює контроль за усуненням недоліків у цій роботі, порушень вимог законів, надає допомогу у впровадженні нових форм роботи;

3) може отримувати від структурних підрозділів Апарату, у тому числі секретаріатів комітетів Верховної Ради України та секретаріатів депутатських фракцій (депутатських груп) у Верховній Раді України, інформацію, документи і матеріали, необхідні для виконання покладених на Управління завдань;

4) може брати участь у засіданнях комітетів і комісій Верховної Ради України при розгляді питань, до підготовки яких залучалося Управління, а також у нарадах та інших заходах, що проводяться в Апараті;

5) за погодженням з Керівником Апарату може скликати наради з питань відання Управління;

6) взаємодіє з питань компетенції Управління з іншими структурними підрозділами Апарату, в тому числі з секретаріатами комітетів Верховної Ради України, секретаріатами депутатських фракцій (депутатських груп) у Верховній Раді України, а також з відповідними службами органів державної влади та органів місцевого самоврядування; за погодженням з Керівником Апарату може залучати фахівців для виконання доручених завдань;

7) здійснює обробку персональних даних фізичних осіб відповідно до законодавства з питань захисту персональних даних для виконання покладених на Управління завдань;

8) надає роз'яснення та здійснює інші функції відповідно до завдань,

визначених цим Положенням.

10. Покладення на Управління завдань, не передбачених цим Положенням, і таких, що не стосуються питань розгляду звернень громадян, реєстрації та супроводження електронних петицій, організації і проведення особистого прийому громадян, опрацювання запитів на інформацію не допускається.

III. Функції підрозділів Управління

11. Відділ особистого прийому громадян та опрацювання усних звернень відповідно до покладених на нього завдань забезпечує:

1) організацію особистого прийому громадян головами комітетів Верховної Ради України, головами депутатських фракцій (депутатських груп) у Верховній Раді України відповідно до складених графіків та народними депутатами України за їх заявками;

2) проведення особистого прийому громадян у приймальні Верховної Ради України працівниками підрозділу;

3) реєстрацію в ЄАС та опрацювання звернень громадян, поданих на особистому прийомі у приймальні Верховної Ради України;

4) прийом, фіксацію, реєстрацію в ЄАС та подальше опрацювання усних звернень до Верховної Ради України, поданих за допомогою засобів телефонного зв'язку;

5) підготовку матеріалів для інформування Голови Верховної Ради України, Першого заступника та заступника Голови Верховної Ради України, органів Верховної Ради України та Керівника Апарату про результати проведення особистого прийому громадян у приймальні Верховної Ради України головами комітетів Верховної Ради України, головами депутатських фракцій (депутатських груп) у Верховній Раді України, народними депутатами України;

6) внесення пропозицій керівнику Управління щодо тематики довідкової інформації про особистий прийом громадян, що розміщується у приймальні Верховної Ради України, оприлюднюється на офіційному веб-сайті Верховної Ради України та веб-сайті Управління.

12. Відділ опрацювання письмових звернень відповідно до покладених на нього завдань забезпечує:

1) попереднє опрацювання, реєстрацію в ЄАС та розгляд звернень громадян, одержаних засобами поштового зв'язку, підготовку проектів доручень щодо їх передачі для розгляду комітетам Верховної Ради України, структурним підрозділам Апарату, направлення органам виконавчої влади, органам місцевого самоврядування, правоохоронним органам відповідно до їх компетенції;

2) повідомлення громадян про розгляд їх звернень, підготовку у разі необхідності відповідей заявникам про належність предмета звернення до повноважень Верховної Ради України та її органів, інших органів державної

влади (у тому числі правоохоронних органів), органів місцевого самоврядування, їх посадових осіб, довідок про їх звернення;

3) направлення в ЄАС адресатам звернень громадян, адресованих народним депутатам України, депутатським фракціям (депутатським групам) у Верховній Раді України;

4) підготовку для доповіді Голові Верховної Ради України, Першому заступнику та заступнику Голови Верховної Ради України, Керівнику Апарату окремі звернення громадян з проектами відповідних резолюцій;

5) інформування керівника Управління про найбільш характерні звернення громадян, внесення пропозицій про перевірку окремих заяв і скарг з виїздом на місце, порушення клопотання перед Керівником Апарату щодо припинення розгляду повторних звернень від одного громадянина з одного й того ж питання, якщо перше звернення вирішено по суті.

13. Відділ опрацювання електронних звернень та супроводження електронних петицій відповідно до покладених на нього завдань забезпечує:

1) централізоване приймання за допомогою веб-порталу "Електронний кабінет громадянина" офіційного веб-сайту Верховної Ради України електронних звернень громадян;

2) попереднє опрацювання, реєстрацію в ЄАС та розгляд електронних звернень громадян, підготовку проектів доручень щодо їх передачі для розгляду комітетам Верховної Ради України, структурним підрозділам Апарату, направлення органам виконавчої влади, органам місцевого самоврядування, правоохоронним органам відповідно до їх компетенції;

3) повідомлення громадян про розгляд їх звернень, підготовку у разі необхідності відповідей заявникам про належність предмета звернення до повноважень Верховної Ради України та її органів, інших органів державної влади (у тому числі правоохоронних органів), органів місцевого самоврядування, їх посадових осіб, довідок про їх звернення;

4) направлення в ЄАС адресатам звернень громадян, адресованих народним депутатам України, депутатським фракціям (депутатським групам) у Верховній Раді України;

5) підготовку для доповіді Голові Верховної Ради України, Першому заступнику та заступнику Голови Верховної Ради України, Керівнику Апарату окремі звернення громадян з проектами відповідних резолюцій;

6) перевірку на відповідність вимогам закону, оприлюднення на офіційному веб-сайті Верховної Ради України електронних повідомлень про ініціювання електронних петицій, повідомлення їх авторів (ініціаторів);

7) реєстрацію в ЄАС електронних петицій, адресованих Верховній Раді України, розміщення на офіційному веб-сайті Верховної Ради України відповідей на електронні петиції.

14. Відділ інформаційно-аналітичної роботи відповідно до покладених на нього завдань забезпечує:

1) облік в ЄАС звернень громадян, що надходять до Верховної Ради України, формування баз даних, підготовку статистичних довідок про звернення громадян, опрацьовані в Управлінні;

2) вивчення і узагальнення питань, які порушуються у зверненнях громадян, підготовку матеріалів для інформування Голови Верховної Ради України, Першого заступника та заступника Голови Верховної Ради України, органів Верховної Ради України та Керівника Апарату, структурних підрозділів Апарату;

3) за дорученням Голови Верховної Ради України, Першого заступника та заступника Голови Верховної Ради України та Керівника Апарату підготовку статистичних та інформаційно-аналітичних матеріалів про звернення громадян комітетам Верховної Ради України для використання у законотворчій роботі, народним депутатам України, структурним підрозділам Апарату;

4) надання методичної та практичної допомоги структурним підрозділам Апарату, народним депутатам України, їх помічникам-консультантам, органам місцевого самоврядування, їх посадовим особам з питань опрацювання звернень громадян та підготовки звітності про роботу із зверненнями громадян;

5) внесення пропозицій керівнику Управління щодо удосконалення форм статистичної звітності про звернення громадян;

6) висвітлення на офіційному веб-сайті Верховної Ради України та веб-сайті Управління результатів моніторингу особистого прийому громадян у приймальні Верховної Ради України головами комітетів Верховної Ради України, головами депутатських фракцій (депутатських груп) у Верховній Раді України, народними депутатами України та розгляду звернень громадян у Верховній Раді України;

7) систематичне наповнення веб-сайту Управління, підтримку в актуальному стані розміщених на ньому документів та інформації.

15. Відділ контролю та моніторингу звернень відповідно до покладених на нього завдань забезпечує:

1) приймання звернень громадян, надісланих до Верховної Ради України засобами поштового зв'язку, створення їх цифрових копій, облік звернень, отриманих Управлінням для реєстрації, опрацювання та розгляду, їх розподіл між працівниками Управління;

2) щоденний моніторинг в ЄАС кількості, термінів та результатів розгляду пропозицій, заяв і скарг громадян працівниками Управління; систематичне інформування керівника Управління про його результати;

3) виготовлення паперових копій електронних документів, створених в Управлінні за результатами розгляду звернень громадян, відповідей на звернення та їх надсилання адресатам засобами поштового зв'язку, формування

і зберігання реєстрів вихідної кореспонденції Управління;

4) постійний моніторинг в ЄАС термінів розгляду звернень громадян, надісланих Управлінням органам виконавчої влади, органам місцевого самоврядування, правоохоронним органам та результатів розгляду порушених у зверненнях питань;

5) формування і зберігання в Управлінні контрольних справ за зверненнями громадян, внесення пропозицій керівнику Управління щодо номенклатури справ та знищення документів, термін зберігання яких минув;

6) організацію діловодства в Управлінні, зберігання та проходження документів в Управлінні, у тому числі документів з обмеженим доступом, контроль за термінами виконання доручень керівництва Управління працівниками Управління;

7) вивчення за дорученням керівника Управління стану дотримання законодавства про звернення громадян у структурних підрозділах Апарату, у тому числі секретаріатах комітетів Верховної Ради України та секретаріатах депутатських фракцій (депутатських груп) у Верховній Раді України;

8) постійний моніторинг в ЄАС розгляду звернень, що надходять до Верховної Ради України, комітетів Верховної Ради України, депутатських фракцій (депутатських груп) у Верховній Раді України, народних депутатів України, Апарату, систематичне інформування керівника Управління про його результати.

16. Відділ роботи з публічною інформацією відповідно до покладених на нього завдань забезпечує:

1) централізоване приймання, попереднє опрацювання, реєстрацію в ЄАС запитів на інформацію, визначення структурних підрозділів Апарату, що володіють або мають володіти запитуваною інформацією, підготовку пропозицій щодо направлення запитів на інформацію належним розпорядникам;

2) підготовку відповідей на запити на інформацію, обґрунтувань продовження строку розгляду запитів на інформацію, підстав відмови чи відстрочки у задоволенні запитів на інформацію, підготовку у разі необхідності відповідних повідомлень запитувачам інформації;

3) надання консультацій під час оформлення запитів на інформацію, роз'яснень щодо процедури подання запитів на інформацію;

4) розробку проектів типових форм запитів на інформацію;

5) виготовлення паперових копій електронних документів, створених в Управлінні за результатами розгляду запитів на інформацію та їх надсилання адресатам, формування і зберігання реєстрів вихідної кореспонденції Управління за запитами на інформацію;

6) постійний моніторинг в ЄАС термінів розгляду запитів на інформацію, своєчасності, повноти та достовірності наданої структурними підрозділами

Апарату інформації, що може бути використана при підготовці належної відповіді на запит на інформацію;

7) облік в ЄАС запитів на інформацію, що надходять до Верховної Ради України, формування баз даних, підготовку статистичних довідок;

8) вивчення, аналіз і узагальнення питань, які порушуються у запитах на інформацію, підготовку матеріалів для інформування Керівника Апарату;

9) оприлюднення звітів щодо опрацювання запитів на інформацію на офіційному веб-сайті Верховної Ради України та веб-сайті Управління;

10) надання методичної та практичної допомоги структурним підрозділам Апарату з питань опрацювання запитів на інформацію;

11) внесення пропозицій щодо оприлюднення на офіційному веб-сайті Верховної Ради України інформації, передбаченої Законом України "Про доступ до публічної інформації".

IV. Персонал Управління

17. Управління очолює керівник Управління, який призначається на посаду та звільняється з посади розпорядженням Керівника Апарату в порядку, передбаченому Законом України "Про державну службу".

18. Керівник Управління:

1) здійснює загальне керівництво діяльністю Управління, контроль за виконанням завдань, покладених на Управління;

2) розподіляє обов'язки та визначає ступінь відповідальності між першим заступником та заступником керівника Управління, керівниками підрозділів, іншими працівниками Управління, забезпечує координацію їх діяльності;

3) забезпечує виконання покладених на Управління завдань та несе відповідальність перед Керівником Апарату за стан їх здійснення, якість та терміни їх виконання;

4) планує роботу Управління;

5) представляє Управління і підписує документи від його імені;

6) вносить пропозиції Керівнику Апарату щодо своєчасного заміщення вакансій в Управлінні, оголошення конкурсу на зайняття посад державної служби в Управлінні, призначення на посади, переведення та звільнення з посад працівників Управління, їх нагородження, заохочення, накладення на них дисциплінарних стягнень;

7) забезпечує розробку спеціальних вимог до професійної компетентності осіб, які претендують на зайняття посад державної служби в Управлінні, та посадових інструкцій працівників Управління;

8) здійснює оцінювання результатів службової діяльності державних службовців Управління та затверджує індивідуальні програми підвищення рівня їх професійної компетентності (професійного розвитку);

9) вживає необхідних заходів щодо професійного навчання працівників Управління;

10) організовує і проводить наради в Управлінні, дає доручення, обов'язкові для виконання всіма працівниками Управління;

11) забезпечує дотримання працівниками Управління службової дисципліни;

12) вирішує інші питання службової діяльності з метою забезпечення виконання покладених на Управління завдань.

19. Керівник Управління має першого заступника та заступника – керівника відділу особистого прийому громадян та опрацювання усних звернень, які відповідно до визначених керівником Управління обов'язків координують роботу відповідних підрозділів та виконують інші доручення керівника Управління.

20. Перший заступник керівника та заступник – керівник відділу особистого прийому громадян та опрацювання усних звернень здійснюють керівництво діяльністю Управління в межах, визначених керівником Управління повноважень за відповідними напрямками, координують роботу підпорядкованих підрозділів та забезпечують своєчасність та якість виконання покладених на ці підрозділи завдань, візують документи, що готуються та оформлюються в цих підрозділах.

21. Керівники підрозділів Управління організовують роботу відповідних підрозділів, забезпечують виконання покладених на них функціональних обов'язків, завдань і доручень керівника Управління, його заступників, візують документи, що готуються в цих підрозділах.

22. На посади керівника Управління, його заступників, інших працівників Управління призначаються у встановленому порядку особи, які відповідають загальним та спеціальним вимогам до професійної компетентності державних службовців Управління.

23. Права та обов'язки працівників Управління визначаються законами України "Про державну службу", "Про запобігання корупції", Кодексом законів про працю України, іншими нормативно-правовими актами, посадовими інструкціями, Правилами внутрішнього службового розпорядку для працівників Апарату Верховної Ради України і цим Положенням.