



ЛЬВІВСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ РОЗПОРЯДЖЕННЯ

16 жовтня 2025 року

Львів

№ 138/01-05/25

**Про затвердження Положення про
відділ документообігу, розгляду звернень
громадян та контролю апарату
Львівської районної державної
адміністрації Львівської області**

Відповідно до статті 6, пункту 4-1 частини 1 статті 39, статті 44 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», Закону України «Про звернення громадян», Типового положення про структурний підрозділ місцевої державної адміністрації, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 26 вересня 2012 року № 887, розпорядження голови Львівської районної державної адміністрації від 10 березня 2021 року № 2/02-08/21 «Про затвердження Регламенту Львівської районної державної адміністрації», з метою забезпечення належного виконання завдань

ЗОБОВ'ЯЗУЮ:

1. Затвердити Положення про відділ документообігу, розгляду звернень громадян та контролю апарату Львівської районної державної адміністрації Львівської області, що додається.

2. Затвердити Положення про сектор розгляду звернень громадян відділу документообігу, розгляду звернень громадян та контролю апарату Львівської районної державної адміністрації Львівської області, що додається.

3. Визнати таким, що втратило чинність розпорядження голови Львівської районної державної адміністрації від 26 березня 2021 року № 18/02-08/21 «Про затвердження Положення про відділу документообігу, розгляду звернень громадян та контролю апарату Львівської районної державної адміністрації Львівської області».

4. Контроль за виконанням розпорядження покласти на керівника апарату Львівської районної державної адміністрації Любов Височанську.



Павло ГРАБСЬКИЙ

ЗАТВЕРДЖЕНО

розпорядження голови Львівської
районної державної адміністрації

16 жовтня 2025 року
№ 138/04-05/25

ПОЛОЖЕННЯ

**відділу документообігу, розгляду звернень громадян та контролю апарату
Львівської районної державної адміністрації Львівської області**

I. Загальні положення

1.1. Відділ документообігу, розгляду звернень громадян та контролю апарату Львівської районної державної адміністрації Львівської області (надалі – відділ) утворюється розпорядженням голови Львівської районної державної адміністрації.

1.2. Відділ є структурним підрозділом апарату Львівської районної державної адміністрації.

1.3. У своїй діяльності відділ керується Конституцією і законами України, постановами Верховної Ради України, актами і дорученнями Президента України, постановами і розпорядженнями Кабінету Міністрів України, розпорядженнями Львівської обласної і Львівської районної державної адміністрації, цим Положенням та іншими нормативними актами відповідно до напрямів діяльності.

1.4. Відділ підпорядковується безпосередньо керівнику апарату та перебуває в оперативному підпорядкуванні голови Львівської районної державної адміністрації.

1.5. До складу відділу входить сектор розгляду звернень громадян.

II. Основні завдання та функції

2.1. В частині організації діловодства:

2.1.1. організовує ведення електронного та паперового документообігу, забезпечує єдиний порядок роботи з документами в апараті Львівської районної державної адміністрації відповідно до чинних правил інструкції;

2.1.2. забезпечує отримання, попередній розгляд, реєстрацію і надсилання за призначенням вхідної кореспонденції, що надійшла до Львівської районної державної адміністрації, реєстрацію і надсилання вихідної кореспонденції, ведення довідкової картотеки на базі автоматизованих систем з діловодства;

2.1.3. здійснює реєстрацію розпоряджень, доручень та наказів голови Львівської районної державної адміністрації, доручень, першого заступника та заступників голови Львівської районної державної адміністрації, керівника апарату, забезпечує своєчасне доведення їх до виконавців та зацікавлених осіб;

2.1.4 розробляє та подає на затвердження інструкцію з діловодства у Львівській районній державній адміністрації;

2.1.5. забезпечує складення зведеної номенклатури справ апарату Львівської районної державної адміністрації, забезпечення контролю за правильністю формування, оформлення і зберігання справ, організація роботи архівного підрозділу апарату Львівської районної державної адміністрації;

2.1.6. забезпечує контроль за правильністю формування, оформлення і зберігання справ, що підлягають здачі на архівне зберігання;

2.1.7. бере участь у проведенні експертизи наукової і практичної цінності документів під час їх відбірки на державне зберігання, готує справи до передачі в архівне управління;

2.1.8. бере участь у розробленні проєктів розпоряджень голови, проєктів нормативно-правових актів, головними розробниками яких є інші структурні підрозділи (редагує, повертає на доопрацювання виконавцям документи оформлені з порушенням встановлених вимог або погоджує їх шляхом візування);

2.1.9. готує проєкти розпоряджень і доручень Львівської районної державної адміністрації з питань, що належать до компетенції відділу;

2.1.10. забезпечує в межах своїх повноважень реалізацію державної політики стосовно ведення обліку, зберігання, використання і знищення документів та інших матеріальних носіїв інформації з грифом «Для службового користування»;

2.1.11. забезпечує роботу з документами в системі електронного документообіг «Megapolis.Doc.Net»;

2.1.12 бере участь у забезпеченні впровадження та супроводження інформаційно-аналітичних систем діловодства в рамках створення електронного документообігу;

2.1.13. узагальнює та аналізує відомості з діловодства;

2.1.14. забезпечує захист та обробку персональних даних відповідно до повноважень відділу;

2.1.15. здійснення інших передбачених законом повноважень.

2.2 В частині організації контролю за виконанням документів;

2.2.1. веде в установленому порядку облік завдань, реалізація яких передбачена відповідними документами;

2.2.2. забезпечує контроль за виконанням документів, запитів депутатів;

2.2.3. аналізує причини порушення строків виконання документів;

2.2.4. готує інформаційні, довідкові та інші матеріали з питань виконання актів та доручень Президента України, Кабінету Міністрів України, розпоряджень і доручень Львівської обласної державної адміністрації та Львівської районної державної адміністрації;

2.2.5. інформує голову Львівської районної державної адміністрації, керівника апарату Львівської районної державної адміністрації про стан виконання актів та доручень Президента України, Кабінету Міністрів України, запитів та звернень народних депутатів України, розпоряджень і доручень Львівської обласної державної адміністрації та Львівської районної державної адміністрації.

III. Права відділу

3.1. Перевіряти стан ведення діловодства в структурних підрозділах Львівської районної державної адміністрації.

3.2. Одержувати необхідну інформацію, а в разі потреби – відповідні документи від структурних підрозділів Львівської районної державної адміністрації та органів місцевого самоврядування.

3.3. Брати участь у засіданнях колегій, нарадах, що проводяться в структурних підрозділах Львівської районної державної адміністрації.

3.4. Подавати в установленому порядку відповідні пропозиції і перевіряти повноту усунення порушень та недоліків, виявлених попередніми перевірками.

3.5. Одержувати від структурних підрозділів Львівської районної державної адміністрації, письмові та усні пояснення з питань, що виникають під час перевірок виконання актів та доручень Президента України, Кабінету Міністрів України, розпоряджень і доручень Львівської обласної державної адміністрації та Львівської районної державної адміністрації.

3.6. Залучати в установленому порядку спеціалістів структурних підрозділів Львівської районної державної адміністрації та інших фахівців, працівників підприємств, установ та організацій (за їх згодою) до проведення перевірок та вжиття необхідних заходів щодо оперативного усунення виявлених недоліків у виконанні зазначених документів.

3.7. Брати участь у нарадах та інших заходах з питань роботи діловодних служб, що проводяться та скликати наради з питань, що належать до компетенції відділу.

3.7. Надавати працівникам органів влади методичну і практичну допомогу у вирішенні завдань, що належать до компетенції відділу.

3.9. У межах своєї компетенції відділ у процесі виконання покладених на нього завдань взаємодіє з іншими структурними підрозділами апарату, а також структурними підрозділами Львівської районної державної адміністрації, органами місцевого самоврядування, установами, підприємствами та організаціями району.

IV. Структура відділу

4.1. Роботу відділу організовує начальник.

4.2. У разі відсутності начальника відділу його обов'язки виконує завідувач сектору розгляду звернень громадян.

4.3 Начальник відділу:

4.3.1. начальник відділу призначається на посаду та звільняється з посади згідно із законодавством про державну службу;

4.3.2. керує роботою відділу і несе персональну відповідальність за виконання покладених на відділ завдань, забезпечує виконання перспективних і поточних планів роботи відділу;

4.3.3. визначає обов'язки працівників, дає відповідні доручення щодо виконання покладених на відділ завдань, вказівок керівництва Львівської районної державної адміністрації;

4.3.4. вносить на розгляд пропозиції з питань, що належать до компетенції відділу;

4.3.5. бере участь у засіданнях, нарадах та інших заходах Львівської районної державної адміністрації, в тому числі при обговоренні питань ведення діловодства;

4.3.6. інформує керівника апарату про ненадання підрозділами або посадовими особами документів, інших матеріалів, необхідних для виконання листів та розпорядчих документів;

4.3.7. візує проекти розпоряджень (доручень) голови Львівської районної державної адміністрації;

4.3.8 проводить щорічну оцінку виконання працівниками відділу службових обов'язків.

V. Заключні положення

5.1. Покладання на відділ обов'язків, що не належать або не виходять за межі його компетенції, не допускається.

5.2. Львівська районна державна адміністрація створює належні умови для ефективної роботи і підвищення кваліфікації працівників відділу, забезпечує приміщенням, сучасними засобами оргтехніки і зв'язку, нормативними актами і довідковими матеріалами з питань компетенції відділу тощо.

5.3. Структура і чисельність відділу, фонд оплати праці працівників затверджується головою Львівської районної державної адміністрації в межах граничної чисельності, відповідно до штатного розпису і кошторису витрат на апарат Львівської районної державної адміністрації.

5.4. Відділ у своїй діяльності використовує печатку без зображення Державного Герба України «Відділ документообігу, розгляду звернень громадян та контролю».

Керівник апарату



Любов ВИСОЧАНСЬКА

ЗАТВЕРДЖЕНО

розпорядження голови Львівської
районної державної адміністрації

16 жовтня 2025 року
№ 138/01-05/25

ПОЛОЖЕННЯ

**про сектор розгляду звернень громадян відділу документообігу, розгляду
звернень громадян та контролю апарату Львівської районної державної
адміністрації Львівської області**

I. Загальні положення

1.1. Сектор розгляду звернень громадян відділу документообігу, розгляду та контролю апарату Львівської районної державної адміністрації (далі – Сектор) у складі відділу документообігу, розгляду звернень громадян та контролю апарату Львівської районної державної адміністрації є структурним підрозділом апарату Львівської районної державної адміністрації.

1.2. У своїй діяльності сектор керується Конституцією і законами України, постановами Верховної Ради України, актами і дорученнями Президента України, постановами і розпорядженнями Кабінету Міністрів України, розпорядженнями Львівської обласної і Львівської районної державної адміністрації, цим Положенням та іншими нормативними актами відповідно до напрямів діяльності.

1.3. Сектор підпорядковується безпосередньо начальнику відділу документообігу, розгляду звернень громадян та контролю апарату Львівської районної державної адміністрації, керівнику апарату та перебуває в оперативному підпорядкуванні голови Львівської районної державної адміністрації.

II. Основні завдання, функції

2.1. Основними завданнями сектору є:

2.1.1. реалізація державної політики в частині розгляду звернень громадян;

2.1.2. організація роботи, спрямованої на забезпечення реалізації прав громадян на доступ до публічної інформації, що була отримана або створена в процесі виконання Львівською районною державною адміністрацією своїх обов'язків, передбачених чинним законодавством, або яка знаходиться у володінні Львівської районної державної адміністрації;

2.1.3. забезпечення кваліфікованого, об'єктивного і своєчасного розгляду заяв, пропозицій і скарг громадян, що надходять до Львівської районної

державної адміністрації з метою оперативного вирішення порушених у них проблем;

2.1.4. організація прийому запитів на інформацію, що надходять до Львівської районної державної адміністрації як розпорядника інформації, забезпечує їх реєстрацію та контроль за своєчасністю розгляду в порядку та в строки, визначені Законом України «Про доступ до публічної інформації»;

2.1.5. забезпечення неухильного дотримання графіка та належної організації особистого, виїзного прийомів громадян керівництвом Львівської районної державної адміністрації;

2.1.6. здійснення контролю за своєчасним розглядом пропозицій, заяв і скарг громадян, які надійшли до Львівської районної державної адміністрації і направлені, за дорученням керівництва, для вирішення структурним підрозділам Львівської районної державної адміністрації;

2.1.7. забезпечення узагальнення даних для подання щорічного статистичного звіту про звернення громадян з метою подальшого інформування Львівської обласної державної адміністрації;

2.1.8. надання методичної допомоги структурним підрозділам Львівської районної державної адміністрації, виконавчим комітетам міських, селищних та сільських рад в організації роботи із зверненнями громадян та проведені особистого прийому;

2.1.9. проведення аналізу письмових, електронних, в тому числі, які надійшли від Львівського обласного контактного центру, усних звернень громадян, підготовка матеріалів та регулярне інформування керівництва Львівської районної державної адміністрації про стан цієї роботи;

2.1.10. здійснення аналізу та систематизацію запитів на публічну інформацію;

2.1.11. забезпечення підготовки матеріалів та організація проведення засідань постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при Львівській районній державній адміністрації;

2. Сектор відповідно до покладених на нього завдань:

2.2.1. забезпечує у встановленому порядку попередній розгляд, реєстрацію та доведення до виконавців звернень громадян, що надійшли до Львівської районної державної адміністрації;

2.2.2. проводить консультації та роз'яснення громадянам, які виявили бажання звернутися (або звернулися) на особистий прийом до керівництва Львівської районної державної адміністрації, про порядок вирішення їх проблем;

2.2.3. здійснює попередній запис та забезпечує належну організацію особистого прийому громадян керівництвом Львівської районної державної адміністрації;

2.2.4. організовує своєчасний розгляд пропозицій, заяв і скарг громадян;

2.2.5. отримує від структурних підрозділів Львівської районної державної адміністрації, виконавчих комітетів міських, селищних та сільських рад, підприємств, установ, організацій інформацію (довідки, пояснення та інші матеріали), що стосуються розгляду пропозицій, заяв і скарг громадян, на їх підставі готує інформацію керівництву Львівської районної державної адміністрації;

2.2.6. здійснює контроль за своєчасним інформуванням про вирішення питань, порушених у заявах і скаргах громадян, які направлені на розгляд структурним підрозділам Львівської районної державної адміністрації, виконавчим комітетам міських, селищних та сільських рад, підприємствам, установам, організаціям;

2.2.7. веде облік громадян, що побували на особистому прийомі у голови Львівської районної державної адміністрації, першого заступника голови, заступників голови Львівської районної державної адміністрації, керівника апарату, контролює виконання їх доручень;

2.2.8. забезпечує підготовку та подання керівництву Львівської районної державної адміністрації інформації про факти порушення виконавської дисципліни та формального ставлення до розгляду звернень громадян у структурних підрозділах Львівської районної державної адміністрації, виконкомах місцевих рад району;

2.2.9. готує матеріали про стан роботи із зверненнями громадян на засідання колегії Львівської районної державної адміністрації;

2.2.10. готує проекти розпоряджень голови Львівської районної державної адміністрації, що віднесені до компетенції сектору;

2.2.11. забезпечує щорічну підготовку статистичного звіту про звернення громадян та опублікування аналітичної доповіді про стан роботи зі зверненнями громадян на офіційному веб-сайті Львівської районної державної адміністрації;

2.2.12. забезпечує оприлюднення на офіційному веб-сайті Львівської районної державної адміністрації матеріалів щодо роботи із запитами на публічну інформацію;

2.2.13. залучає за згодою керівництва Львівської районної державної адміністрації спеціалістів її структурних підрозділів для здійснення заходів, що проводяться відділом, відповідно до покладених на нього обов'язків;

2.2.14. забезпечує захист та обробку персональних даних відповідно до повноважень сектору.

3. Сектор має право:

2.3.1. вимагати від працівників апарату, структурних підрозділів Львівської районної державної адміністрації, виконкомів місцевих рад, підприємств, організацій, установ, службових осіб своєчасного виконання надісланих їм документів відповідно до вимог чинного законодавства;

2.3.2. вимагати у структурних підрозділів Львівської районної державної адміністрації, виконкомів місцевих рад, керівників підприємств, організацій, установ подання інформації (довідок, пояснень та інших матеріалів) про розгляд пропозицій, заяв і скарг громадян, які надіслані і були розглянуті в цих органах;

2.3.3. повертати для повторного розгляду звернення громадян, відповіді на які надійшли не повні або не конкретні;

2.3.4. надсилати за належністю звернення громадян, у яких порушені питання не належать до компетенції Львівської районної державної адміністрації;

2.3.5. вносити в установленому порядку пропозиції щодо удосконалення роботи районної державної адміністрації з питань виконання Законів України «Про доступ до публічної інформації», «Про захист персональних даних»;

2.3.6. вносити на розгляд керівництва Львівської районної державної адміністрації питання про стан роботи із зверненнями громадян в апараті районної державної адміністрації, її структурних підрозділах, у виконкомів місцевих рад, на підприємствах, в організаціях, подавати пропозиції щодо поліпшення їх діяльності з цих питань;

2.3.7. приймати участь у підготовці проєктів розпоряджень, доручень голови Львівської районної державної адміністрації з питань розгляду і вирішення звернень громадян;

2.3.8. залучати до проведення перевірок працівників структурних підрозділів Львівської районної державної адміністрації, працівників підприємств, організацій, установ.

III. Керівник сектору

3.1. Сектор очолює завідувач сектору, який призначається на посаду і звільняється з посади згідно із законодавством про державну службу. У разі тимчасової відсутності завідувача сектору (відрядження, відпустки, тимчасова втрата непрацездатності тощо) виконує його обов'язки головний спеціаліст сектору.

3.2. Завідувач сектору роботи із зверненнями громадян:

3.2.1. здійснює безпосереднє керівництво діяльністю сектору, організовує планування його роботи та забезпечує виконання покладених на нього завдань і функцій;

3.2.2. розробляє і здійснює заходи щодо поліпшення організації та підвищення ефективності роботи сектору;

3.2.3. забезпечує додержання працівниками сектору правил внутрішнього службового розпорядку;

3.2.4. визначає розподіл обов'язків між працівниками сектору, координує та контролює їх діяльність;

3.2.5. організовує та скликає в установленому порядку наради з питань, що належать до компетенції сектору;

3.2.6. здійснює контроль за дотриманням працівниками сектору законодавства з питань захисту персональних даних та встановленого порядку обробки персональних даних;

3.2.7. виконує інші обов'язки, покладені на нього.

IV. Заключні положення

4.1. Робота сектору проводиться згідно з планами роботи відділу документообігу, розгляду звернення громадян та контролю апарату Львівської районної державної адміністрації та Львівської районної державної адміністрації.

4.2. Львівська районна державна адміністрація створює належні умови для ефективної роботи і підвищення кваліфікації працівників відділу, забезпечує приміщенням, сучасними засобами оргтехніки і зв'язку, нормативними актами і довідковими матеріалами з питань компетенції відділу тощо.

4.3. Покладання на сектор завдань, не передбачених цим Положенням не допускається.

Керівник апарату



Любов ВИСОЧАНСЬКА