



Україна
ЗОЛОЧІВСЬКА СІЛЬСЬКА РАДА
Бориспільського району Київської області

Р І Ш Е Н Н Я

Про затвердження Положення про відділ звернень громадян та надання адміністративних послуг Виконавчого комітету Золочівської сільської ради Бориспільського району Київської області в новій редакції

Керуючись Конституцією України, Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні», законами України «Про звернення громадян», «Про адміністративні послуги», з метою приведення Положення у відповідність до чинного законодавства та вдосконалення організації роботи з надання адміністративних послуг і роботи зі зверненнями громадян,

Золочівська сільська рада В И Р І Ш И Л А:

1. Затвердити Положення про відділ звернень громадян та надання адміністративних послуг Виконавчого комітету Золочівської сільської ради Бориспільського району Київської області в новій редакції (додаток 1).

2. Визнати таким, що втратило чинність, Положення про відділ звернень громадян та надання адміністративних послуг Золочівської сільської ради, затверджене рішенням сільської ради від 28 січня 2021 року № 104-6-VIII.

3. Контроль за виконанням цього рішення покласти на заступника сільського голови Юрія СКОРОБАГАТОГО.

Сільський голова

Олександр ЛАЗАРЕНКО

с. Гнідин
23 січня 2026 року
рішення № 2269-74-VIII

ЗАТВЕРДЖЕНО
рішенням Золочівської сільської ради
№ 2269-74-VIII від 23.01.2026

ПОЛОЖЕННЯ
про відділ звернень
громадян та надання адміністративних послуг
Виконавчого комітету Золочівської сільської ради
Бориспільського району Київської області в новій редакції

ПОЛОЖЕННЯ
про Відділ звернень громадян
та надання адміністративних
послуг виконавчого комітету Золочівської сільської ради
Бориспільського району Київської області

1. Загальні положення

1.1. Відділ звернень громадян та надання адміністративних послуг Виконавчого комітету Золочівської сільської ради Бориспільського району Київської області (далі - Відділ), утвореним для реалізації державної політики у сфері розгляду звернень громадян та надання адміністративних послуг.

1.2. У складі Відділу з метою забезпечення надання якісних адміністративних послуг утворюється Сектор «Центр надання адміністративних послуг» (далі – Сектор ЦНАП).

1.3. Відділ утворюється, реорганізовується або ліквідується Золочівською сільською радою відповідно до Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні». Структура та штатна чисельність Відділу затверджуються рішенням сільської ради. Положення про Відділ затверджується на сесії сільської ради.

1.4. Відділ у своїй діяльності керується Конституцією України, Законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», «Про звернення громадян», «Про захист персональних даних», «Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень», «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань», актами Президента України, постановами Кабінету Міністрів України (зокрема постановою «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг» зі змінами, постановою від «Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг»), рішеннями Золочівської сільської ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями сільського голови, Положенням про Сектор «Центр надання адміністративних послуг», Регламентом роботи Сектору ЦНАП, Інструкцією з діловодства, правилами та вказівками архівних органів, іншими нормативно-правовими актами з питань роботи з документами, зверненнями громадян та надання адміністративних послуг.

1.5. Відділ підзвітний і підконтрольний Золочівській сільській раді, її виконавчому комітету, підпорядкований сільському голові (або особі, яка виконує його повноваження).

1.6. До роботи Відділу (зокрема Сектору ЦНАП) можуть залучатися на постійній або тимчасовій основі посадові особи інших структурних підрозділів виконавчого комітету Золочівської сільської ради (за наявності відповідних рішень, графіків або угод про взаємодію). Залучення здійснюється з метою забезпечення надання повного переліку адміністративних послуг за принципом «єдиного вікна», з дотриманням строків, встановлених законодавством, та вимог щодо захисту персональних даних. Залучені посадові особи виконують функції відповідно до своїх посадових інструкцій та підпорядковуються начальнику Відділу або завідувачу Сектору ЦНАП на час виконання обов'язків у Відділі.

1.7. За рішенням Золочівської сільської ради або розпорядженням сільського голови можуть утворюватися віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів Сектору ЦНАП для забезпечення доступності адміністративних послуг у віддалених населених пунктах територіальної громади. Пересувне віддалене робоче місце функціонує із застосуванням спеціального автоматизованого комплексу «Мобільний кейс» та забезпечує надання окремих видів адміністративних послуг. Порядок роботи таких робочих місць, перелік послуг та категорій суб'єктів звернення (зокрема маломобільних груп населення, осіб похилого віку) визначається окремим Порядком, затвердженим рішенням сільської, з урахуванням вимог Регламенту роботи Сектору ЦНАП.

2. Завдання Відділу

2.1. Забезпечення практичної реалізації громадянами наданого їм права направляти індивідуальні чи колективні письмові звернення або особисто звертатися до органів місцевого самоврядування та їх посадових осіб.

2.2. Сприяння у підвищенні ефективності виконання органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами і організаціями Закону України «Про звернення громадян», актів Президента України, Кабінету Міністрів України, інших нормативно-правових актів щодо роботи зі зверненнями громадян.

2.3. Забезпечення належної організації роботи з розгляду звернень та проведення особистого та виїзних прийомів громадян сільським головою.

2.4. Інформування суб'єктів звернень щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг, забезпечення спрощення процедури отримання таких послуг.

2.5. Організація надання адміністративних послуг, прийом від суб'єктів звернень документів, їх реєстрація та подання документів (їх копій) відповідним суб'єктам надання адміністративних послуг не пізніше наступного робочого дня після отримання, з дотриманням вимог Закону України «Про захист персональних даних».

2.6. Видача або надсилання через засоби поштового зв'язку суб'єктам звернень результатів надання адміністративних послуг (у тому числі рішень про відмову в задоволенні заяви), повідомлень про можливість отримання оформлених адміністративних послуг.

2.7. Здійснення контролю за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг строків розгляду справ та прийняття рішень.

2.8. Погодження документів (рішень) в інших державних органах, отримання їх висновків без залучення суб'єкта звернення, з дотриманням вимог Закону України «Про захист персональних даних».

2.9. Забезпечення проведення державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень, державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань, ведення відповідних реєстрів, взяття на облік безхазяйного нерухомого майна, формування та ведення реєстраційних справ, прийому документів для реєстраційних дій, надання відомостей з реєстрів.

2.10. Виконання інших повноважень, передбачених Законом України «Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень»,

Законом України «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань» та іншими нормативно-правовими актами.

2.11. Реєстрація місця проживання/перебування особи.

2.12. Надання відомостей з Державного земельного кадастру.

2.13. Інформування начальника Відділу та/або суб'єктів надання адміністративних послуг про порушення строків розгляду заяв про надання адміністративної послуги, вимагання вжиття заходів щодо усунення виявлених порушень.

2.14. Проводить моніторинг якості надання адміністративних послуг відповідно до частини четвертої статті 7 Закону України «Про адміністративні послуги», визначає та вживає заходів до підвищення рівня якості їх надання, оприлюднює інформацію про результати моніторингу та вжиті заходи.

2.15. Забезпечує процес автоматизації прийому документів та надання адміністративних послуг шляхом використання інформаційних систем та систем електронного документообігу.

3. Функції Відділу

3.1. Організовує надання якісних адміністративних послуг мешканцям громади відповідно до переліку адміністративних послуг Золочівської сільської ради.

3.2. Організовує діловодство у сільській раді відповідно до чинного законодавства та діючих інструкцій, зокрема реєстрацію вхідної та вихідної кореспонденції, сканування, попередній розгляд заяв (клопотань), пропозицій (зауважень), скарг громадян, автоматичну передачу їх для резолюції сільському голові.

3.3. Здійснює прийом, реєстрацію в системі електронного документообігу, сканування, попередній розгляд заяв (клопотань), пропозицій (зауважень), скарг громадян та автоматично передає їх для резолюції сільському голові.

3.4. Забезпечує належну організацію особистого прийому, виїзних прийомів сільським головою, секретарем відповідно до затверджених графіків прийому, веде облік громадян, які побували на прийомі.

3.5. Здійснює контроль за своєчасним розглядом звернень громадян, що надійшли до сільської ради, забезпечує дотримання вимог законодавства щодо розгляду звернень громадян, здійснює контроль за станом цієї роботи на підприємствах, в установах та організаціях незалежно від форми власності, а також аналізує причини виникнення порушень у виконанні вимог чинного законодавства, вносить пропозиції щодо їх усунення.

3.6. Перевіряє стан роботи щодо розгляду звернень громадян, здійснює контроль за станом цієї роботи в управліннях, відділах, секторах, комунальних підприємствах сільської ради.

3.7. Організовує за дорученням сільського голови позапланові перевірки фактів, викладених у зверненнях громадян, щодо порушення реалізації наданого їм права.

3.8. Інформує сільського голову, секретаря про стан роботи зі зверненнями громадян та з організації особистого прийому громадян у структурних підрозділах сільської ради.

3.9. Готує проекти розпоряджень сільського голови, рішень сільської ради, виконавчого комітету, що належать до компетенції Відділу.

3.10. Здійснює контроль за виконанням розпоряджень сільського голови, рішень виконавчого комітету, сільської ради щодо розгляду звернень громадян.

3.11. Забезпечує складання, моніторинг і своєчасне надання необхідної звітності з питань прийому громадян, розгляду їх звернень.

3.12. Забезпечує підготовку та подання сільському голові інформації про факти порушення виконавської дисципліни та формального ставлення до розгляду звернень громадян в управліннях, відділах, секторах сільської ради.

3.13. Надає методичну допомогу відділам, управлінням, секторам сільської ради, організаціям, підприємствам та установам з організації роботи зі зверненнями громадян і особистого їх прийому.

3.14. Забезпечує оприлюднення у засобах масової інформації та на офіційному веб-сайті сільської ради узагальнених відомостей про організацію роботи зі зверненнями громадян, інформує мешканців громади про роботу сільської ради та її виконавчого комітету з питань, що належать до компетенції Відділу.

3.16. Забезпечує тимчасове зберігання документів щодо звернень громадян відповідно до затвердженої номенклатури Відділу в порядку і в терміни, передбачені законодавством.

3.17. Залучає спеціалістів, фахівців інших структурних підрозділів сільської ради, підприємств, установ та організацій (за погодженням з їх керівниками) для вирішення питань, пов'язаних з виконанням покладених на Відділ завдань та для здійснення перевірки стану дотримання вимог чинного законодавства.

4. Права та обов'язки Відділу

4.1. Відділ відповідно до повноважень, наданих Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні» та покладених на нього завдань має право:

4.1.1. Вносити на розгляд сільської ради та її виконавчого комітету рішення з питань, що віднесені до компетенції Відділу.

4.1.2. Одержувати в установленому законодавством порядку від інших структурних підрозділів сільської ради, підприємств, установ та організацій усіх форм власності документи і матеріали, необхідні для виконання покладених на нього завдань.

4.1.3. Згідно з розпорядженнями сільського голови здійснювати перевірки, відповідно до своїх повноважень, щодо стану організації роботи зі зверненнями громадян в управліннях, відділах, службах виконавчого комітету сільської ради, на підприємствах, в установах та організаціях незалежно від форм власності.

4.1.4. Контролювати своєчасне виконання працівниками підрозділів сільської ради надісланих їм на розгляд заяв і скарг громадян відповідно до вимог законодавства.

4.1.5. Повертати виконавцям недопрацьовані та неправильно оформлені документи з питань розгляду звернень громадян.

4.1.6. Вносити пропозиції з питань вдосконалення організації роботи зі зверненнями громадян в системі електронного документообігу.

4.1.7. Використовувати систему зв'язку та комунікацій, що існують у сільській раді.

4.2. Відділ відповідно до Закону України «Про службу в органах місцевого самоврядування», Закону України «Про звернення громадян» та покладених на нього завдань зобов'язаний:

4.2.1. Дотримуватися Конституції і законів України, інших нормативно-правових актів, актів органів місцевого самоврядування.

4.2.2. Дотримуватися прав та свобод людини і громадянина.

4.2.3. Зберігати державну таємницю, інформацію про громадян, що стала відома у зв'язку з виконанням службових обов'язків, а також іншої інформації, яка згідно із законом не підлягає розголошенню.

4.2.4. Постійно вдосконалювати організацію своєї роботи, підвищувати професійну кваліфікацію.

4.2.5. Сумлінно ставитися до виконання службових обов'язків, виявляти ініціативність і творчість у роботі.

4.2.6. Шанобливо ставитися до громадян та їх звернень до органів місцевого самоврядування.

4.2.7. Під час прийому громадян чи надання адміністративних послуг спілкуватися державною мовою.

4.2.8. Приймати до реєстрації звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку.

4.2.9. Забороняється відмова в прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення. Спеціаліст Відділу може відмовити суб'єктові звернення у наданні адміністративних послуг, якщо суб'єкт звернення перебуває в стані алкогольного чи наркотичного сп'яніння, погрожує чи шантажує спеціаліста Відділу. У таких випадках з метою захисту прав та свобод громадян спеціаліст Відділу може викликати поліцію.

4.2.10. Не допускати дій чи бездіяльності, які можуть зашкодити інтересам місцевого самоврядування та держави.

5. Організація роботи Відділу

5.1. Відділ очолює начальник Відділу, до складу Відділу входить Сектор надання адміністративних послуг. Сектор очолює завідувач. На період відпустки або на час відсутності начальника Відділу його обов'язки виконує завідувач Сектору. Крім обов'язків у сфері державної реєстрації речових прав.

5.2. Начальник Відділу призначається на посаду і звільняється з посади сільським головою в установленому законом порядку. На посаду начальника Відділу за результатами конкурсного відбору призначається громадянин України, який має вищу освіту за спеціальністю правознавство, відповідає кваліфікаційним вимогам, встановленим Міністерством юстиції України, володіє державною мовою, має стаж роботи у сфері права не менше трьох років або на посаді державного реєстратора чи виконання функцій державного реєстратора не менше одного року.

5.3. Працівники Відділу призначаються на посади та звільняються з посад розпорядженням сільського голови.

5.4. Права, посадові обов'язки, кваліфікаційні вимоги працівників Відділу визначаються посадовими інструкціями, що затверджуються сільським головою.

5.5. Організація роботи Відділу здійснюється відповідно до річних та місячних планів Відділу, які погоджуються на засіданні виконавчого комітету сільської ради.

5.6. Діловодство Відділу ведеться згідно з номенклатурою справ, вимогами чинного законодавства та діючих інструкцій.

5.7. Начальник Відділу зобов'язаний:

- Знати Конституцію України, акти законодавства, нормативні документи, що стосуються державної служби, служби в органах місцевого самоврядування, акти Президента України, Кабінету Міністрів України, органів виконавчої влади вищого рівня, що регулюють роботу з документами; практику застосування чинного законодавства в діловодстві, основи архівної справи, Інструкцію з діловодства, правила ділового етикету, правила та норми охорони праці і протипожежного захисту, бути впевненим користувачем ПК та впровадженими в сільській раді програмними комплексами.

- Організовувати роботу Відділу щодо виконання покладених на Відділ завдань, систематично проводити планові наради. Один раз подавати на затвердження Виконавчого комітету Золочівської сільської ради звіт про виконану роботу (за рік).

- Розробляти посадові інструкції працівників Відділу, які затверджує сільський голова.

- Розподіляти обов'язки між працівниками Відділу, контролювати виконання завдань, відповідати за стан трудової дисципліни.

- Здійснювати оперативне керівництво роботою Відділу і нести відповідальність за виконання покладених на нього та Відділ завдань.

- Взаємодіяти з керівниками виконавчих органів ради, підприємств, організацій, установ з питань, що стосуються роботи зі зверненнями громадян.

- Організовувати особистий прийом громадян сільським головою, секретарем.

- Організовувати вивчення та узагальнення проблем, які порушують у своїх зверненнях громадяни, та доповідати сільському голові, секретарю про найбільш характерні звернення громадян, вносити пропозиції щодо перевірки окремих заяв і скарг з виїздом на місце.

- Здійснювати контроль за виконанням структурними підрозділами сільської ради, підприємствами, установами, організаціями доручень щодо вирішення питань, які порушувались у зверненнях громадян.

- Готувати проекти рішень виконавчого комітету, розпоряджень сільського голови з питань, що віднесені до компетенції Відділу.

- Організовувати разом з інспектором з кадрової роботи сільської ради підвищення кваліфікації спеціалістів Відділу.

- Подавати письмові пропозиції щодо планів навчань та підвищення кваліфікації посадових осіб Відділу.

- В установленому порядку вносити подання про заохочення працівників Відділу та накладання дисциплінарних стягнень.

- Розробляти і здійснювати заходи щодо поліпшення організації та підвищення ефективності роботи Відділу.

- Брати участь у засіданнях сільської ради, виконавчого комітету, нарадах сільського голови у разі розгляду питань, які стосуються компетенції Відділу.
- Про проведену роботу Відділу звітувати перед виконавчим комітетом та за вимогою перед депутатами сільської ради.
- Підписувати та візувати документи в межах своєї компетенції.
- Представляти Відділ у державних установах та громадських організаціях з питань, віднесених до його компетенції.
- На начальника Відділу покладаються повноваження державного реєстратора, передбачені Законом України «Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень», з прийому документів для надання адміністративних послуг у сфері державної реєстрації нерухомого майна, видачі оформлених результатів їх надання.

5.8. Начальник Відділу несе персональну відповідальність за своєчасне і якісне виконання завдань, функцій Відділу, передбачених Положенням, порушення правил внутрішнього розпорядку та трудової дисципліни, норм етики поведінки посадової особи органів місцевого самоврядування та обмежень, пов'язаних з прийняттям на службу в органи місцевого самоврядування та її проходженням відповідно до Закону України «Про службу в органах місцевого самоврядування».

6. Фінансове та матеріальне забезпечення Відділу

- 6.1. Відділ утримується за рахунок коштів місцевого бюджету.
- 6.2. Штатний розпис Відділу затверджується у межах граничної чисельності та фонду оплати праці працівників, затверджених сільською радою.
- 6.3. Матеріально-технічне забезпечення Відділу здійснює сільська рада.

7. Заключні положення

7.1. Покладання на Відділ завдань, функцій та обов'язків, які не передбачені цим Положенням та не стосуються його компетенції, не допускається.

7.2. Зміни та доповнення до цього Положення вносяться в порядку, встановленому для його прийняття.

Секретар ради

Валентина НОРЕЦЬ