

ПОЛОЖЕННЯ
про відділ надання консультацій громадянам
Управління по роботі із зверненнями громадян та доступу до публічної
інформації
Державної служби України з питань геодезії, картографії та кадастру

I. Загальні положення

1. Відділ надання консультацій громадянам (далі – відділ) є структурним підрозділом Управління по роботі із зверненнями громадян та доступу до публічної інформації (далі – Управління) Державної служби України з питань геодезії, картографії та кадастру (далі – Держгеокадастр).

2. Відділ у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України, актами Президента України, постановами Верховної Ради України, актами Кабінету Міністрів України, Положенням про Держгеокадастр, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 14 січня 2015 р. №15, нормативно-правовими актами Міністерства аграрної політики та продовольства України, інших органів державної влади, Інструкцією з діловодства у Державній службі України з питань геодезії, картографії та кадастру, затвердженою наказом Держгеокадастру від 3 серпня 2018 р. №123, наказами Держгеокадастру, рішеннями колегії Держгеокадастру, Положенням про Управління по роботі із зверненнями громадян та доступу до публічної інформації Держгеокадастру, а також цим Положенням.

3. Відділ безпосередньо підпорядковується начальнику Управління.

4. Відділ складається із начальника відділу та головних спеціалістів.

5. Права, обов'язки і відповідальність працівників відділу визначаються Законом України «Про державну службу», Положенням про Держгеокадастр, положенням про Управління, цим Положенням, посадовими інструкціями і Правилами внутрішнього службового розпорядку.

Працівники відділу призначаються на посаду та звільняються з посади в установленому законодавством порядку.

II. Основні завдання відділу

1. Основними завданнями відділу є:

1) надання необхідної інформації суб'єктам звернень з питань, що виникають при взаємодії з територіальними органами Держгеокадастру;

2) сприяння вирішення питань з якими громадяни звертаються до Держгеокадастру, шляхом надання консультацій відповідно до чинного законодавства;

3) здійснення інформаційно-довідкової та аналітичної роботи з питань компетенції відділу;

4) організаційне забезпечення діяльності та координації роботи «гарячої лінії» Держгеокадастру;

5) надання консультацій та рекомендацій територіальним органам Держгеокадастру щодо організації надання консультацій громадянам.

2. Відділ відповідно до покладених на нього завдань:

1) приймає звернення громадян, які надходять у режимі реального часу, за допомогою багатоканальної телефонної лінії;

2) розглядає звернення громадян по суті та надають усні обґрунтовані роз'яснення норм законодавства у сфері топографо-геодезичної і картографічної діяльності, земельних відносин, землеустрою, у сфері Державного земельного кадастру, державного нагляду (контролю) в агропромисловому комплексі в частині дотримання земельного законодавства, використання та охорони земель усіх категорій і форм власності, родючості ґрунтів;

3) проводить аналіз змісту звернень громадян;

4) формує та опрацьовує перелік питань, що найчастіше порушуються у зверненнях і запитах;

5) здійснює моніторинг, аналізує та узагальнює інформаційні матеріали щодо звернень які надходять на «гарячу лінію»;

6) координує та контролює роботу «гарячої лінії» Держгеокадастру;

7) координує та контролює роботу громадської приймальні Держгеокадастру;

8) забезпечує функціонування зворотного зв'язку з суб'єктами звернень.

III. Права відділу

Відділ має право:

1) вносити начальнику Управління пропозиції щодо безпосередньої діяльності відділу;

2) вносити пропозиції стосовно розгляду на апаратних нарадах Держгеокадастру питань, що належать до повноважень відділу;

3) мати доступ до баз даних Держгеокадастру з питань, що відносяться до компетенції Відділу;

4) одержувати від структурних підрозділів апарату Держгеокадастру, його територіальних органів, державних підприємств, які належать до сфери управління Держгеокадастру, довідково-статистичні, інформаційно-аналітичні та інші матеріали та інформацію, необхідні для виконання покладених на Управління завдань;

5) залучати, за згодою керівників структурних підрозділів Держгеокадастру, відповідних спеціалістів для підготовки інформаційно-аналітичних матеріалів, розробки та впровадження заходів, які проводяться відділом відповідно до покладених на нього завдань;

6) брати участь у нарадах, у тому числі міжнародних, засіданнях колегії, робочих груп, прес-конференціях, конференціях, інших заходах, що входять до компетенції відділу;

7) вносити пропозиції щодо вдосконалення діяльності Управління;

8) має інші права відповідно до законодавства.

IV. Начальник відділу

1. Відділ очолює начальник, який призначається на посаду та звільняється з посади в установленому законодавством порядку.

2. На посаду начальника Відділу призначається особа, яка має вищу освіту за освітнім ступенем не нижче магістра за однією із спеціальностей «Право», «Публічне управління та адміністрування», «Геодезія та землеустрій», досвід роботи на посадах державної служби категорії «Б» чи «В» або досвід служби в органах місцевого самоврядування, або досвід роботи на керівних посадах підприємств, установ та організацій незалежно від форми власності не менше двох років та вільно володіє державною мовою.

3. Начальник відділу безпосередньо підпорядковується начальнику Управління і діє на підставі Положення про Управління, цього Положення та посадової інструкції.

4. На час відсутності начальника відділу його посадові обов'язки виконує один із головних спеціалістів відділу, який визначається начальником Управління.

V. Взаємодія відділу

Відділ у своїй діяльності взаємодіє з структурними підрозділами Держгеокадастру, з територіальними органами Держгеокадастру, державними підприємствами, що належать до сфери управління Держгеокадастру, міністерствами та іншими центральними органами виконавчої влади, з питань, віднесених до його компетенції.

**Начальник відділу
надання консультацій громадянам**

Олексій ВОВК

ПОЛОЖЕННЯ
про відділ звернень громадян та доступу до публічної інформації
Управління по роботі із зверненнями громадян та доступу до публічної
інформації
Державної служби України з питань геодезії, картографії та кадастру

I. Загальні положення

1. Відділ звернень громадян та доступу до публічної інформації (далі – відділ) є структурним підрозділом Управління по роботі із зверненнями громадян та доступу до публічної інформації Державної служби України з питань геодезії, картографії та кадастру (далі – Держгеокадастр) та підпорядковується начальнику Управління по роботі із зверненнями громадян та доступу до публічної інформації.

2. Відділ у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України, актами Президента України, постановами Верховної Ради України, актами Кабінету Міністрів України, Положенням про Держгеокадастр, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 14 січня 2015 р. №15, нормативно-правовими актами Міністерства аграрної політики та продовольства України, інших органів державної влади, Інструкцією з діловодства у Державній службі України з питань геодезії, картографії та кадастру, затвердженою наказом Держгеокадастру від 3 серпня 2018 р. №123, наказами Держгеокадастру, рішеннями колегії Держгеокадастру, Положенням про Управління по роботі із зверненнями громадян та доступу до публічної інформації Держгеокадастру, а також цим Положенням.

3. Відділ безпосередньо підпорядковується начальнику Управління.

4. Відділ складається із заступника начальника управління – начальника відділу, заступника начальника відділу та головних спеціалістів.

5. Права, обов'язки і відповідальність працівників відділу визначаються Законом України «Про державну службу», Положенням про Держгеокадастр, положенням про Управління, цим Положенням, посадовими інструкціями і Правилами внутрішнього службового розпорядку.

Працівники відділу призначаються на посаду та звільняються з посади в установленому законодавством порядку.

II. Основні завдання відділу

1. Основними завданнями відділу є:

1) забезпечення діяльності Держгеокадастру з питань розгляду звернень громадян та запитів на інформацію, що надійшли до Держгеокадастру;

2) організація проведення особистого прийому громадян керівництвом Держгеокадастру та керівниками (працівниками) структурних підрозділів Держгеокадастру;

3) координація і контроль за роботою структурних підрозділів Держгеокадастру, його територіальних органів з питань розгляду звернень громадян та запитів на інформацію;

4) ведення діловодства за зверненнями громадян та запитами на інформацію у Держгеокадастрі.

2. Відділ відповідно до покладених на нього завдань:

1) приймає та централізовано реєструє усі звернення громадян та запити на інформацію, що надходять до Держгеокадастру, та направляє до визначених структурних підрозділів Держгеокадастру для опрацювання та підготовки відповідей;

2) присвоює вихідні реєстраційні індекси відповідям на звернення громадян та запитами на інформацію;

3) забезпечує організацію роботи за зверненнями, що надходять до Єдиної системи опрацювання звернень, відповідно до Порядку взаємодії Офісу Президента України, державних колегіальних органів, органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України та державної установи «Урядовий контактний центр», затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 27 листопада 2019 року № 976;

4) готує листи інформаційного характеру, супровідні листи про надсилання звернень громадян за належністю відповідному органу, посадовій особі, супровідні листи про надсилання запитів на інформацію належним розпорядникам інформації;

5) забезпечує організацію та проведення особистого прийому громадян керівництвом та керівниками (працівниками) структурних підрозділів Держгеокадастру, аналізує та контролює в межах своїх повноважень розгляд і вирішення питань, порушених громадянами під час його проведення;

6) контролює дотримання графіків та належну організацію й проведення особистих, виїзних прийомів громадян керівництвом територіальних органів Держгеокадастру;

7) здійснює методичне керівництво роботою за зверненнями громадян та запитами на інформацію в Держгеокадастрі, його територіальних органах, на підприємствах, в установах та організаціях, що належать до сфери управління Держгеокадастру, перевіряє стан роботи та подає керівництву Держгеокадастру пропозиції щодо її поліпшення, усунення недоліків, вживає заходи щодо впровадження новітніх форм і методів діяльності;

8) контролює дотримання термінів розгляду звернень громадян та запитів на інформацію, що надійшли до Держгеокадастру;

9) проводить систематичний аналіз та узагальнення звернень громадян, запитів на інформацію, з метою виявлення причин, що їх породжують, та проблем, які потребують розв'язання, інформує про це в установленому порядку керівництву Держгеокадастру;

10) забезпечує подання аналітичних матеріалів (звітів) про стан організації роботи за зверненнями громадян та запитами на інформацію у Держгеокадастрі

Офісу Президента України, Кабінету Міністрів України та іншим органам виконавчої влади;

11) веде діловодство за зверненнями громадян відповідно до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348, та запитами на інформацію у Держгеокадастрі;

12) розробляє та бере участь у підготовці проектів нормативно-правових актів з питань, що належать до компетенції відділу;

13) за дорученням керівництва Держгеокадастру виконує інші функції.

III. Права відділу

Відділ має право:

1) одержувати від посадових осіб Держгеокадастру, його структурних підрозділів, територіальних органів, державних підприємств, що належать до сфери його управління, інформацію, документи, матеріали, необхідні для виконання покладених на відділ завдань і функцій;

2) залучати, за згодою керівника іншого самостійного структурного підрозділу Держгеокадастру, відповідних спеціалістів для виконання окремих завдань та розгляду питань, що належать до компетенції відділу;

3) скликати в установленому порядку наради за участю самостійних структурних підрозділів Держгеокадастру, територіальних органів Держгеокадастру та їх структурних підрозділів, державних підприємств, що належать до сфери управління Держгеокадастру;

4) представляти в межах повноважень, визначених цим Положенням, інтереси Держгеокадастру в державних органах, підприємствах, установах та організаціях з питань, що належать до компетенції відділу.

5) має інші права відповідно до законодавства.

IV. Начальник відділу

1. Відділ очолює заступник начальника управління – начальник відділу, який призначається на посаду та звільняється з посади Головою в порядку, визначеному законодавством України.

2. На посаду заступника начальника управління – начальника відділу призначається особа, яка має вищу освіту за освітнім ступенем не нижче магістра за однією із спеціальностей «Право», «Публічне управління та адміністрування», «Геодезія та землеустрій», досвід роботи на посадах державної служби категорії «Б» чи «В» або досвід служби в органах місцевого самоврядування, або досвід роботи на керівних посадах підприємств, установ та організацій незалежно від форми власності не менше двох років та вільно володіє державною мовою.

3. Заступник начальника управління – начальник відділу має заступника начальника відділу, який призначається на посаду та звільняється з посади в установленому законодавством порядку.

4. Заступник начальника управління – начальник відділу безпосередньо підпорядковується начальнику Управління і діє на підставі Положення про Управління, цього Положення та посадової інструкції.

5. У разі відсутності заступника начальника управління – начальника відділу, його функції виконує заступник начальника відділу або інша особа, визначена за поданням заступника начальника управління – начальника відділу наказом Голови Держгеокадастру.

6. Доручення заступника начальника управління – начальника відділу, надані в межах компетенції, є обов'язковими для виконання всіма працівниками відділу.

IV. Взаємодія відділу

Відділ у своїй діяльності взаємодіє зі структурними підрозділами Держгеокадастру, територіальними органами Держгеокадастру, державними підприємствами, що належать до сфери управління Держгеокадастру, міністерствами та іншими центральними органами виконавчої влади з питань, віднесених до його компетенції.

ПОЛОЖЕННЯ
про Управління по роботі із зверненнями громадян та доступу до публічної
інформації
Державної служби України з питань геодезії, картографії та кадастру

1. Загальні положення

1. Управління по роботі із зверненнями громадян та доступу до публічної інформації (далі – Управління) є структурним підрозділом Державної служби України з питань геодезії, картографії та кадастру (далі – Держгеокадастр).

2. Управління у своїй діяльності керується Конституцією України, Законом України «Про державну службу» та іншими законами України, актами Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, Положенням про Держгеокадастр, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 14 січня 2015 р. №15, нормативно-правовими актами Міністерства аграрної політики та продовольства України, наказами Держгеокадастру, іншими нормативно-правовими актами, а також цим Положенням.

3. До складу Управління входять:

- 1) відділ звернень громадян та доступу до публічної інформації;
- 2) відділ надання консультацій громадянам.

4. Права, обов'язки і відповідальність працівників Управління визначаються Законом України «Про державну службу», Положенням про Держгеокадастр, цим Положенням, положенням про відповідний структурний підрозділ Управління, посадовими інструкціями і Правилами внутрішнього службового розпорядку.

Працівники Управління призначаються на посаду та звільняються з посади в установленому законом порядку.

2. Основні завдання Управління

1. Основні завдання Управління:

1) забезпечення діяльності Держгеокадастру з питань розгляду звернень громадян та запитів на інформацію, що надійшли до Держгеокадастру;

2) організаційне забезпечення та координація роботи «гарячої лінії» Держгеокадастру;

3) організація проведення особистого прийому громадян керівництвом Держгеокадастру та керівниками (працівниками) структурних підрозділів Держгеокадастру;

4) координація і контроль за роботою структурних підрозділів Держгеокадастру, його територіальних органів з питань розгляду звернень громадян та запитів на інформацію;

5) ведення діловодства за зверненнями громадян та запитам на інформацію у Держгеокадастрі.

2. Управління відповідно до покладених на нього завдань:

1) приймає та централізовано реєструє усі звернення громадян та запити на інформацію, що надходять до Держгеокадастру, та направляє до визначених структурних підрозділів Держгеокадастру для опрацювання та підготовки відповідей;

2) присвоює вихідні реєстраційні індекси відповідям на звернення громадян та запитам на інформацію;

3) забезпечує організацію роботи за зверненнями, що надходять до Єдиної системи опрацювання звернень, відповідно до Порядку взаємодії Офісу Президента України, державних колегіальних органів, органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України та державної установи «Урядовий контактний центр», затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 27 листопада 2019 року № 976;

4) готує листи інформаційного характеру, супровідні листи про надсилання звернень громадян за належністю відповідному органу, посадовій особі, супровідні листи про надсилання запитів на інформацію належним розпорядникам інформації;

5) приймає звернення громадян, які надходять у режимі реального часу, за допомогою багатоканальної телефонної лінії;

6) розглядає звернення громадян по суті та надає усні обґрунтовані роз'яснення норм законодавства у сфері топографо-геодезичної і картографічної діяльності, земельних відносин, землеустрою, у сфері Державного земельного кадастру, державного нагляду (контролю) в агропромисловому комплексі в частині дотримання земельного законодавства, використання та охорони земель усіх категорій і форм власності, родючості ґрунтів;

7) забезпечує організацію та проведення особистого прийому громадян керівництвом та керівниками (працівниками) структурних підрозділів Держгеокадастру, аналізує та контролює в межах своїх повноважень розгляд і вирішення питань, порушених громадянами під час його проведення;

8) здійснює методичне керівництво роботою за зверненнями громадян та запитам на інформацію в Держгеокадастрі, його територіальних органах, на підприємствах, в установах та організаціях, що належать до сфери управління Держгеокадастру, перевіряє стан роботи та подає керівництву Держгеокадастру пропозиції щодо її поліпшення, усунення недоліків, вживає заходи щодо впровадження новітніх форм і методів діяльності;

9) контролює дотримання термінів розгляду звернень громадян та запитів на інформацію, що надійшли до Держгеокадастру;

10) проводить систематичний аналіз та узагальнення звернень громадян, запитів на інформацію, з метою виявлення причин, що їх породжують, та проблем, які потребують розв'язання, інформує про це в установленому порядку керівництво Держгеокадастру;

11) забезпечує подання аналітичних матеріалів (звітів) про стан організації роботи за зверненнями громадян та запитам на інформацію у Держгеокадастрі Офісу Президента України, Кабінету Міністрів України та іншим органам виконавчої влади;

12) веде діловодство за зверненнями громадян відповідно до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348, та запитам на інформацію у Держгеокадастрі;

13) розробляє та бере участь у підготовці проектів нормативно-правових актів з питань, що належать до компетенції Управління;

14) погоджує кандидатури претендентів на посади керівників структурних підрозділів територіальних органів Держгеокадастру, відповідальних за звернення громадян та запити на інформацію.

3. За дорученням керівництва Держгеокадастру Управління виконує інші функції.

3. Права Управління

Управління має право:

1) одержувати безоплатно від органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форми власності та їх посадових осіб, а також громадян та їх об'єднань інформацію, документи і матеріали, необхідні для виконання покладених на Управління завдань;

2) залучати, за згодою керівника іншого самостійного структурного підрозділу Держгеокадастру, відповідних спеціалістів для виконання установленому порядку окремих завдань, що належать до компетенції Управління;

3) брати участь у нарадах з питань, що належать до компетенції Управління;

4) брати участь у підготовці проектів нормативно-правових актів, підготовці наказів та проведенні колегій Держгеокадастру з питань, віднесених до компетенції Управління;

5) здійснювати підготовку роз'яснень та готувати пропозиції територіальним органам Держгеокадастру та іншим організаціям з питань, віднесених до компетенції Управління;

б) здійснювати за дорученням керівництва Держгеокадастру представництво в державних, громадських та інших організаціях, в межах питань, віднесених до компетенції Управління;

7) вносити пропозиції щодо вдосконалення діяльності Держгеокадастру;

8) має інші права відповідно до законодавства.

4. Начальник Управління та його заступник

1. Управління очолює начальник, який призначається на посаду і звільняється з посади Головою Держгеокадастру, в порядку визначеному законодавством України.

2. На посаду начальника Управління призначається особа, яка має вищу освіту за освітнім ступенем не нижче магістра за однією із спеціальностей «Право», «Публічне управління та адміністрування», «Геодезія та землеустрій», досвід роботи на посадах державної служби категорії «Б» чи «В» або досвід служби в органах місцевого самоврядування, або досвід роботи на керівних посадах підприємств, установ та організацій незалежно від форми власності не менше двох років та вільно володіє державною мовою.

3. Начальник Управління має заступника начальника управління – начальника відділу звернень громадян та доступу до публічної інформації, який призначається на посаду та звільняється з посади в установленому законом порядку.

4. Доручення начальника Управління, надані в межах компетенції, є обов'язковими для виконання всіма працівниками Управління.

5. У разі відсутності начальника Управління його функції виконує заступник начальника управління – начальник відділу звернень громадян та доступу до публічної інформації або інша особа, визначена наказом Голови Держгеокадастру за поданням начальника Управління.

5. Взаємодія

Управління у своїй діяльності взаємодіє з структурними підрозділами Держгеокадастру, з територіальними органами Держгеокадастру, державними підприємствами, що належать до сфери управління Держгеокадастру, міністерствами та іншими центральними органами виконавчої влади, з питань, віднесених до його компетенції.

**Начальник Управління
по роботі із зверненнями громадян
та доступу до публічної інформації**

Тетяна ПРОЦЕНКО