

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Наказом директора Департаменту цифрового розвитку, інформаційної політики та туризму Одеської обласної державної адміністрації  
«27» вересня 2024 року № 10/о-2024

## **ПОЛОЖЕННЯ**

### **про відділ адміністративних послуг та цифрової взаємодії управління цифрового розвитку та цифрових трансформацій Департаменту цифрового розвитку, інформаційної політики та туризму Одеської обласної державної адміністрації**

1. Відділ адміністративних послуг та цифрової взаємодії управління цифрового розвитку та цифрових трансформацій Департаменту цифрового розвитку, інформаційної політики та туризму Одеської обласної державної адміністрації (далі – Відділ) є структурним підрозділом Департаменту цифрового розвитку, інформаційної політики та туризму Одеської обласної державної адміністрації (далі – Департамент).

2. Відділ підпорядкований директору Департаменту.

3. Відділ у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України, актами Президента України, Кабінету Міністрів України, наказами міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, розпорядженнями голови Одеської обласної державної адміністрації, наказами директора Департаменту, положенням про Департамент, а також цим Положенням.

4. Основними завданнями Відділу є забезпечення реалізації на території Одеської області державної та формування регіональної політики у сфері адміністративних послуг, запровадження електронних послуг, зокрема шляхом реінжинірингу адміністративних, соціальних та інших публічних послуг.

5. Відділ відповідно до своїх повноважень виконує такі завдання:

1) розроблення та впровадження в установленому порядку інноваційних проєктів, перспективних форм і методів роботи, спрямованих на вдосконалення та спрощення процедур надання адміністративних послуг громадянам і суб'єктам господарювання, створення належних умов з максимального наближення сервісу держави до мешканців регіону;

2) розроблення стратегій та планів впровадження цифрових сервісів у сфері адміністративних послуг;

3) здійснення систематичного моніторингу якості надання адміністративних послуг в області, що включає збір, обробку та аналіз даних з метою визначення та вжиття заходів щодо підвищення рівня їх якості, оприлюднення досягнутих результатів такої діяльності; вносить пропозиції голові Одеської обласної державної адміністрації з питань удосконалення взаємодії органів влади на території області, установ та організацій у сфері

надання адміністративних послуг, спрощення процедур та якості надання послуг їх одержувачам, вжиття заходів щодо реалізації рішень із зазначених питань;

4) розроблення пропозиції щодо визначення основних напрямів розвитку системи надання електронних послуг;

5) розроблення та впровадження проєктів і програм здійснення моніторингу якості надання в Одеській області електронних та публічних послуг;

6) сприяння досягненню максимального рівня інформованості населення області про роботу центрів надання адміністративних послуг та їх переваги, сучасні електронні сервіси у сфері надання адміністративних послуг; формування високого рівня довіри громадськості до діяльності таких центрів;

7) вивчення стану справ щодо впровадження чинного законодавства України у сферах надання адміністративних послуг на території Одеського регіону, визначення проблемних питань у цих напрямках, підготовка відповідних аналітичних матеріалів для керівництва Одеської обласної державної адміністрації, районних державних адміністрацій Одеської області та органів місцевого самоврядування;

8) ініціювання, організація та проведення регіональних та місцевих конференцій, форумів, нарад, семінарів, тренінгів, круглих столів, громадських зборів, зустрічей, оглядів тощо з питань надання адміністративних послуг в Одеському регіоні;

9) здійснення моніторингу та аналітики з питань, що належать до компетенції Департаменту;

10) здійснення моніторингу рівня задоволеності споживачів адміністративними послугами в регіоні;

11) готує звіти щодо діяльності в межах повноважень;

12) розглядає в установленому законодавством порядку звернення громадян;

13) опрацьовує запити і звернення народних депутатів України та депутатів відповідних місцевих рад;

14) забезпечує доступ до публічної інформації, розпорядником якої є Відділ;

15) в межах компетенції організовує виконання Конституції і законів України, актів Президента України, Кабінету Міністрів України, наказів Міністерства цифрової трансформації України, розпоряджень голови Одеської обласної державної адміністрації;

16) здійснює інші передбачені законодавством повноваження та завдання.

6. Відділ для здійснення повноважень та виконання завдань, що визначені, має право:

1) залучати до виконання окремих робіт, участі у вивченні окремих питань спеціалістів, фахівців інших структурних підрозділів Департаменту та Одеської обласної державної адміністрації, підприємств, установ і організацій, об'єднань

громадян (за погодженням з їхніми керівниками), представників громадських об'єднань (за їх згодою);

2) вносити в установленому порядку пропозиції щодо удосконалення роботи Відділу, Департаменту;

3) користуватись в установленому порядку інформаційними базами органів виконавчої влади, системи зв'язку і комунікацій, мережами спеціального зв'язку та іншими технічними засобами;

7. Відділ очолює начальник Відділу, який призначається на посаду та звільняється з посади наказом директора Департаменту згідно із законодавством про державну службу.

На посаду начальника Відділу призначаються повнолітні громадяни України, які вільно володіють державною мовою, здобули ступінь вищої освіти не нижче магістра, мають досвід роботи на посадах державної служби категорій «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, а також відповідають спеціальним вимогам, визначеними директором Департаменту.

Головні спеціалісти відділу призначаються та звільняються з посади наказом директора Департаменту.

8. Начальник Відділу:

1) здійснює керівництво Відділом, несе персональну відповідальність за організацію та результати його діяльності, сприяє створенню належних умов праці у підрозділі;

2) звітує перед керівництвом Департаменту про виконання планів роботи, стан справ з питань, віднесених до компетенції Відділу;

3) забезпечує виконання працівниками Відділу доручень директора Департаменту;

4) організовує та забезпечує здійснення внутрішнього контролю у Відділі;

4) веде особистий прийом громадян з питань, що належать до компетенції Відділу;

5) розробляє стратегію та плани впровадження цифрових сервісів у сфері адміністративних послуг;

6) ініціює, впроваджує та супроводжує цифрові рішення для оптимізації взаємодії між органом влади, громадянами, бізнесом та іншими суб'єктами – зокрема використання інтегрованих інформаційних платформ, чат-ботів, мобільних застосунків.

7) розробляє та впроваджує в установленому порядку інноваційних проєктів, перспективних форм і методів роботи, спрямованих на вдосконалення та спрощення процедур надання адміністративних послуг громадянам і суб'єктам господарювання, створення належних умов з максимального наближення сервісу держави до мешканців регіону;

8) планує роботу Відділу, вносить пропозиції щодо формування планів роботи Департаменту;

10) звітує перед директором Департаменту про виконання покладених на Відділ завдань та затверджених планів робіт;

11) вживає заходів щодо удосконалення організації та підвищення ефективності роботи Відділу;

12) забезпечує дотримання працівниками Відділу правил внутрішнього службового (трудового) розпорядку та виконавської дисципліни;

13) готує і подає директору Департаменту для подальшого затвердження змін до Положення про Відділ;

14) розробляє посадові інструкції працівників Відділу та подає їх на затвердження директору Департаменту;

15) начальник Відділу має право надавати директору Департаменту пропозиції щодо заохочення працівників Відділу відомчими відзнаками та держаними нагородами.

16) начальник Відділу несе відповідальність за виконання завдань, що відносяться до компетенції відділу.

9. Структуру і граничну чисельність працівників Відділу визначає голова обласної державної адміністрації.

10. На працівників Відділу поширюються основні обов'язки і основні права державних службовців, передбачені Законом України «Про державну службу», іншими нормативно-правовими актами, що регулюють діяльність працівників Відділу.

---

