

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішення Кропивницької міської ради
"02" лютого 2021 року № 49

ПОЛОЖЕННЯ **про відділ по роботі зі зверненнями громадян** **Кропивницької міської ради**

РОЗДІЛ I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Відділ по роботі зі зверненнями громадян Кропивницької міської ради (далі – відділ) є виконавчим органом Кропивницької міської ради, їй підзвітний та підконтрольний, підпорядкований виконавчому комітету Кропивницької міської ради, міському голові та керуючому справами виконавчого комітету міської ради згідно з розподілом повноважень.

1.2. Відділ утворюється відповідно до чинного законодавства України.

1.3. Відділ у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України, постановами Верховної Ради України, указами і розпорядженнями Президента України, постановами та розпорядженнями Кабінету Міністрів України, наказами міністерств та інших центральних органів виконавчої влади, рішеннями міської ради, виконавчого комітету міської ради, розпорядженнями міського голови, Регламентом Кропивницької міської ради, Регламентом виконавчих органів Кропивницької міської ради та цим Положенням.

1.4. Положення про відділ та загальна чисельність його працівників затверджуються міською радою.

1.5. Призначення, переміщення і звільнення працівників відділу здійснюється відповідно до Закону України „Про службу в органах місцевого самоврядування”, Кодексу законів про працю України.

РОЗДІЛ II. ЗАВДАННЯ ТА ФУНКЦІЇ ВІДДІЛУ

2.1. Завдання відділу

2.1.1. Діловодне, організаційне, інформаційне забезпечення діяльності міського голови, секретаря міської ради, заступників міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючого справами виконавчого комітету міської ради, виконавчих органів Кропивницької міської ради з питань, що належать до компетенції відділу.

2.1.2. Організація документообігу та контролю за своєчасним розглядом заяв, пропозицій та скарг, електронних петицій, інформаційних запитів і електронних звернень виконавчими органами міської ради згідно з чинним законодавством.

2.1.3. Організація проведення особистих (виїзних) прийомів громадян міським головою, секретарем міської ради, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючим справами виконавчого комітету міської ради.

2.1.4. Здійснення щотижневого контролю за розглядом звернень громадян, що надійшли до виконавчих органів міської ради, а також аналізу причин виникнення порушень у виконанні вимог зазначених документів і внесення пропозицій щодо їх усунення.

2.1.5. Підготовка інформаційних, довідкових та інших матеріалів з питань розгляду звернень громадян, що надійшли до виконавчих органів міської ради.

2.1.6. Інформування міського голови, секретаря міської ради, заступників міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючого справами виконавчого комітету міської ради про стан розгляду звернень громадян.

2.1.7. Формування та ведення реєстру звернень громадян за допомогою спеціалізованого програмного забезпечення у відділі на персональному комп'ютері.

2.1.8. Проведення перевірок у виконавчих органах міської ради, установах, підприємствах, організаціях комунальної форми власності з питань розгляду звернень громадян.

2.1.9. Підготовка проектів рішень виконавчого комітету Кропивницької міської ради, Кропивницької міської ради, розпоряджень міського голови та доповідних записок, що належать до компетенції відділу.

2.1.10. Забезпечення формування та зберігання архіву звернень громадян у відділі.

2.1.11. Надання практичної та методичної допомоги посадовим особам міської ради, установам та організаціям комунальної форми власності в межах повноважень відділу.

2.1.12. Організація та забезпечення оперативного отримання та розгляду звернень, скарг та пропозицій, що подаються громадянами через "Гарячу лінію міського голови", Урядову гарячу лінію, Кіровоградський регіональний контактний центр.

2.2. Основні функції відділу

2.2.1 Організація та здійснення в установленому порядку ведення діловодства за зверненнями громадян у міській раді згідно з чинним законодавством.

Надання методичної та практичної допомоги в організації роботи з питань, що належать до компетенції відділу, організація та проведення навчання працівників виконавчих органів.

2.2.2. Контроль за дотриманням законодавства при роботі зі зверненнями громадян у міській раді.

2.2.3. Прийом, реєстрація, облік, передача за призначенням, зберігання, пошук звернень громадян, що надходять до міської ради.

2.2.4. Організаційне та технічне проведення особистих (виїзних) прийомів громадян міським головою, секретарем міської ради, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючим справами виконавчого комітету міської ради.

2.2.5. Контроль за своєчасним розглядом виконавчими органами міської ради звернень громадян відповідно до порушених у зверненнях питань та дотриманням термінів їх виконання відповідно до діючого законодавства.

2.2.6. Класифікація, вивчення та аналіз пропозицій, заяв та скарг, причини, що породжують скарги та критику, інформування про результати розгляду міського голову, секретаря міської ради, заступників міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючого справами виконавчого комітету міської ради.

2.2.7. Підготовка та систематичне надання міському голові, секретарю міської ради, заступникам міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючому справами виконавчого комітету міської ради попереджувальних інформаційних матеріалів щодо термінів виконання звернень громадян.

2.2.8. Контроль за оформленням відповідей на звернення громадян, узагальнення та аналіз відомостей з документообігу у міській раді.

2.2.9. Внесення пропозицій щодо зняття з контролю чи продовження термінів розгляду звернень громадян, притягнення в установленому порядку до відповідальності посадових осіб за їх невиконання або неналежне виконання.

2.2.10. Вжиття заходів щодо скорочення термінів проходження і розгляду звернень громадян.

2.2.11. Удосконалення форм і методів роботи розгляду звернень громадян у міській раді.

2.2.12. Розроблення та надання в установленому порядку пропозицій з питань удосконалення організації здійснення контролю.

2.2.13. Підготовка інформаційних, аналітичних довідкових та інших матеріалів з питань, що входять до повноважень відділу.

2.2.14. Здійснення моніторингу забезпечення своєчасного розгляду звернень.

2.2.15. Реєстрація звернень заявників, які звернулись на “Гарячу лінію міського голови”, Урядову гарячу лінію, Кіровоградський регіональний контактний центр.

2.2.16. Виконання інших функцій, що впливають з покладених на відділ завдань.

РОЗДІЛ III. ПРАВА ВІДДІЛУ

3.1. Безоплатно одержувати в установленому законом порядку від органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, підприємств (установ, організацій, закладів), незалежно від форм власності, документи, інформацію й звітні дані, необхідні для виконання покладених на відділ завдань.

3.2. Поручувати клопотання перед міським головою, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючим справами виконавчого комітету міської ради щодо вжиття заходів у частині матеріально-технічного й організаційного забезпечення роботи відділу.

3.3. Вивчення стану діловодства за зверненнями громадян у міській раді та вимагання виконання встановлених правил роботи з документами.

3.4. Повернення виконавцям документів та вимагання їх доопрацювання у випадках порушення встановленого порядку роботи з документами.

3.5. Здійснення перевірок стану діловодства по роботі зі зверненнями громадян у виконавчих органах міської ради та дотримання законодавства при роботі із зазначеними документами.

3.6. Внесення в установленому порядку відповідних пропозицій та перевірка повноти усунення порушень і недоліків, виявлених попередніми перевітками, з питань що належать до його компетенції.

3.7. Скликати в установленому порядку наради, комісії, проводити заходи з питань, які належать до компетенції відділу.

3.8. Залучати під час виконання завдань, покладених на відділ, спеціалістів виконавчих органів міської ради, підприємств (установ, організацій, закладів), радників, консультантів та експертів до розгляду питань, що належать до їх компетенції (за погодженням з їх керівниками).

3.9. Одержання від виконавців необхідної інформації щодо якості та обсягів виконаних завдань.

3.10. Інформування керуючого справами виконавчого комітету міської ради у разі покладання на відділ виконання завдань, що не належать до його функцій чи виходять за його межі, а також у випадках, коли відповідні виконавчі органи міської ради, їх підрозділи або працівники не надають документи, інші матеріали, необхідні для вирішення доручених питань.

3.11. Приймати рішення з питань, що належать до компетенції відділу.

3.12. Вносити на розгляд міської ради та її виконавчого комітету пропозиції щодо вирішення питань, які відносяться до компетенції відділу.

3.13. Здійснювати надання інформації в межах своєї компетенції юридичним та фізичним особам.

3.14. Взаємодіяти з місцевими (центральними) органами державної виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, а також з підприємствами (установами, організаціями, закладами) усіх форм власності під час виконання покладених на відділ завдань.

3.15. Брати участь у конференціях, семінарах, круглих столах тощо, сприяти, у межах компетенції, у їх проведенні.

3.16. Використання системи зв'язку і комунікацій, що існують у міській раді.

3.17. Завіряє документи у випадках, передбачених чинним законодавством.

3.18. Здійснювати інші повноваження відповідно до чинного законодавства України.

РОЗДІЛ IV. ОРГАНІЗАЦІЯ ДІЯЛЬНОСТІ

4.1. Організація діяльності відділу здійснюється відповідно до вимог Регламенту Кропивницької міської ради, Регламенту виконавчих органів Кропивницької міської ради, інших нормативно-правових актів та розпорядчих документів.

4.2. Безпосереднє керівництво відділом здійснюється начальником відділу по роботі зі зверненнями громадян міської ради, який призначається на посаду та звільняється з посади згідно з розпорядженням міського голови у встановленому законодавством порядку.

4.3. Начальник відділу по роботі зі зверненнями громадян міської ради підпорядкований міському голові, керуючому справами виконавчого комітету міської ради відповідно до розподілу функціональних повноважень.

4.4. Штатний розпис відділу затверджується міським головою в межах установленної чисельності та фонду оплати праці.

4.5. Відділ має печатку і штампи та забезпечує їх схоронність.

4.6. Начальник відділу по роботі зі зверненнями громадян міської ради: здійснює керівництво діяльністю відділом, несе персональну відповідальність за виконання покладених на відділ завдань і реалізацію функцій;

представляє відділ у відносинах з міською радою, виконавчим комітетом міської ради, іншими виконавчими органами міської ради, підприємствами, установами та організаціями;

розробляє та подає на затвердження міському голові посадові інструкції працівників відділу;

подає міському голові пропозиції щодо штатного розпису відділу;

організовує здійснення інформаційного та матеріально-технічного забезпечення відділу;

забезпечує підготовку проєктів рішень та внесення їх на розгляд міської ради та її виконавчого комітету;

організовує роботу щодо ведення діловодства, обліку та звітності відділу;

дає відповідні доручення працівникам відділу щодо виконання покладених на відділ завдань;

забезпечує дотримання працівниками відділу трудової та виконавської дисципліни, правил охорони праці;

вносить міському голові пропозиції щодо призначення, переміщення, звільнення та заохочення, накладення стягнень на працівників відділу;

організовує систематичне підвищення кваліфікації працівників відділу;

вживає заходи щодо заохочення працівників за успіхи в роботі або притягнення їх за порушення трудової дисципліни до дисциплінарної відповідальності в порядку, встановленому чинним законодавством України;

систематично інформує міського голову та громадськість про стан виконання завдань, покладених на відділ;

бере участь у засіданнях міської ради та виконавчого комітету міської ради;

веде особистий (виїзний) прийом громадян;

розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність працівників відділу;

здійснює інші повноваження, що випливають із покладених на відділ завдань.

4.7. Повноваження начальника та працівників відділу визначаються їх посадовими інструкціями.

4.8. Працівники відділу безпосередньо підпорядковані начальнику відділу.

4.9. Працівники відділу призначаються на посади та звільняються з посад міським головою у встановленому законодавством порядку.

4.10. Працівники відділу несуть відповідальність за несвоєчасне та неналежне виконання обов'язків, передбачених цим Положенням та посадовими інструкціями у встановленому законодавством порядку.

4.11. Робота відділу планується за перспективними (піврічними) планами.

4.12. Діловодство у відділі організовується згідно із прийнятою номенклатурою справ та затвердженою Інструкцією з діловодства.

РОЗДІЛ V. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

5.1. Припинення діяльності відділу здійснюється відповідно до чинного законодавства на підставі рішення Кропивницької міської ради.

5.2. Утримання відділу здійснюється за рахунок коштів міського бюджету.

**Начальник відділу по роботі
зі зверненнями громадян**

Оксана ПОНОМАРЬОВА