

ЗАТВЕРДЖЕНО
рішенням Кіровоградської міської ради
від 24 лютого 2011 року
№ 222

ПОЛОЖЕННЯ
про відділ по роботі зі зверненнями громадян
Кіровоградської міської ради

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Відділ по роботі зі зверненнями громадян Кіровоградської міської ради (далі – відділ) є виконавчим органом Кіровоградської міської ради, їй підконтрольний і підзвітний, підпорядкований виконавчому комітету Кіровоградської міської ради та міському голові.

1.2. Відділ утворюється відповідно до чинного законодавства України.

1.3. Відділ у своїй діяльності керується Конституцією України, Європейською Хартією місцевого самоврядування, законами України, актами Президента України, декретами та постановами Кабінету Міністрів України, рішеннями Кіровоградської міської ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, цим Положенням та іншими нормативно-правовими актами.

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

1.5. Призначення, переміщення і звільнення працівників відділу здійснюються за розпорядженням Кіровоградського міського голови у встановленому законодавством порядку.

2. ЗАВДАННЯ ТА ФУНКЦІЇ ВІДДІЛУ

2.1. Завдання відділу

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

2.1.2. Організація документообігу та контролю за своєчасним розглядом заяв, пропозицій та скарг громадян виконавчими органами Кіровоградської міської ради згідно з чинним законодавством.

2.1.3. Організація проведення особистих прийомів громадян міським головою, секретарем міської ради, першим заступником міського голови, 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 виконкому 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 виконкому міської ради, і входять до компетенції відділу.

2.1.6. Інформування керівництва виконавчого комітету Кіровоградської 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 Кіровоградської міської ради, установах, підприємствах, організаціях комунальної форми власності з питань розгляду звернень громадян.

2.1.9. Підготовка проектів рішень Кіровоградської міської ради, виконавчого комітету Кіровоградської міської ради та розпоряджень міського голови, 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 виконавчим органам Кіровоградської міської ради, установам та організаціям комунальної форми власності в межах повноважень відділу, впровадження передового досвіду з діловодства за зверненнями громадян у виконавчих органах Кіровоградської міської ради.

2.2. Функції відділу

2.2.1 Організація і здійснення в установленому порядку ведення діловодства за зверненнями громадян у виконавчих органах Кіровоградської міської ради згідно з Інструкцією 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, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України 14 квітня 1997 року № 348.

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

2.2.2. Здійснює контроль за дотриманням чинних правил роботи зі зверненнями громадян у виконавчих органах Кіровоградської міської ради.

2.2.3. Здійснює прийом, реєстрацію, облік, передачу за призначенням, зберігання, пошук звернень громадян, що надходять до виконавчого комітету Кіровоградської міської ради, видачу інформації стосовно їх проходження у виконавчому комітеті Кіровоградської міської ради.

2.2.4. Забезпечує організаційне та технічне проведення особистих прийомів громадян міським головою, секретарем міської ради, першим заступником міського голови, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючим справами виконавчого комітету міської ради.

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

2.2.6. Класифікує, вивчає та аналізує пропозиції, заяви та скарги, причини, що породжують скарги та критику, інформує про результати міського голову, секретаря міської ради, першого заступника міського голови, заступників міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючого справами виконавчого комітету міської ради.

2.2.7. Підготовка і систематичне надання виконавчим органам Кіровоградської міської ради попереджувальних інформаційних матеріалів щодо термінів виконання звернень громадян.

2.2.8. Здійснює контроль за оформленням відповідей на звернення громадян, узагальнює та аналізує відомості з документообігу у виконавчих органах Кіровоградської міської ради.

2.2.9. Вносить пропозиції 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. Вживає заходів щодо скорочення термінів проходження і розгляду звернень громадян, узагальнює та аналізує дані про хід і результати цієї роботи.

2.2.11. Удосконалює форми і методи роботи по розгляду звернень громадян у виконавчих органах Кіровоградської міської ради.

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

2.2.13. Готує інформаційні, аналітичні довідкові та інші матеріали з питань, що входять до повноважень відділу.

2.2.14. Надання до організаційного відділу експрес-інформації про головні події соціально-економічного, політичного життя міста та поточну діяльність виконавчого комітету Кіровоградської міської ради.

2.2.15. Відділ має штампи та забезпечує їх схоронність.

2.2.16. Завіряє документи у випадках, передбачених чинним законодавством.

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

3. ПРАВА ВІДДІЛУ

3.1. Внесення на розгляд керуючого справами виконавчого комітету міської ради проектів рішень Кіровоградської міської ради, виконавчого комітету Кіровоградської міської ради та розпоряджень міського голови, доповідних записок, пропозицій з питань, що належать до компетенції відділу.

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

3.3. Вивчення стану діловодства за зверненнями громадян у виконавчих органах Кіровоградської міської ради і 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. Одержання необхідної інформації, а в разі потреби – відповідних документів від виконавчих органів Кіровоградської міської ради.

3.6. Здійснення перевірок стану діловодства по роботі зі зверненнями громадян у виконавчих органах Кіровоградської міської ради та вимагати виконання встановлених правил роботи із зазначеними документами.

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

3.8. За погодженням із керуючим справами виконавчого комітету міської ради залучення в установленому порядку спеціалістів інших виконавчих органів Кіровоградської міської ради для вирішення питань, пов'язаних з виконанням покладених на відділ завдань.

3.9. 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 Кіровоградської міської ради, їх підрозділи або працівники не надають документи, інші матеріали, необхідні для вирішення доручених питань.

3.10. Внесення пропозицій щодо заохочення або притягнення до відповідальності працівників відділу.

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

4. ОРГАНІЗАЦІЯ ДІЯЛЬНОСТІ

4.1. Організація роботи відділу здійснюється відповідно до вимог Регламенту виконавчих органів Кіровоградської міської ради, Інструкції з діловодства, інших нормативно-правових та розпорядчих актів.

4.2. Штатний розпис відділу затверджується міським головою.

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

4.4. Начальник відділу по роботі зі зверненнями громадян безпосередньо підпорядкований керуючому справами виконавчого комітету міської ради, йому підконтрольний та підзвітний.

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

4.6. На час відсутності начальника загального відділу його обов'язки виконуються головним спеціалістом відділу по роботі зі зверненнями громадян.

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

4.8. Начальник відділу по роботі зі зверненнями громадян надає в межах своїх повноважень доручення, завдання посадовим особам і працівникам відділу та контролює їх виконання.

4.9. Начальник відділу по роботі зі зверненнями громадян вносить пропозиції щодо матеріального заохочення та дисциплінарної відповідальності працівників відділу, враховуючи при цьому всі об'єктивні та суб'єктивні фактори персонально по кожному.

4.10. Начальник відділу по роботі зі зверненнями громадян створює умови для систематичного підвищення кваліфікації, контролює стан трудової та виконавчої дисципліни працівників відділу.

4.11. Надання в установленому порядку та в строки, передбачені запитом, посадовим особам виконавчих органів Кіровоградської міської ради документів, довідок та інших матеріалів, необхідних для виконання покладених на виконавчий орган завдань.

4.12. Діловодство у відділі організовується згідно із прийнятою номенклатурою справ та затвердженою Інструкцією з діловодства у виконавчих органах Кіровоградської міської ради.

5. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

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

5.2. Утримання відділу здійснюється за рахунок коштів міського бюджету.

Начальник відділу по роботі
зі зверненнями громадян

Р.Чорноіван