ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішення 52 сесії міської ради

7 скликання

24. 12. 2019 № 36

**П О Л О Ж Е Н Н Я**

**про відділ по роботі зі зверненнями громадян**

**виконавчого комітету Покровської міської ради**

**1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

1.1. Відділ по роботі зі зверненнями громадян виконавчого комітету Покровської міської ради (далі – відділ) є структурним підрозділом виконкому Покровської міської ради.

1.2. Утворення, реорганізація, ліквідація відділу, затвердження Положення про відділ, внесення змін та доповнень до нього є виключною компетенцією Покровської міської ради. Відділ утворено для забезпечення належного розгляду звернень громадян до міськвиконкому та організації прийому громадян міським головою і його заступниками. Відділ не є юридичною особою та утримується за рахунок коштів місцевого бюджету, виділених на утримання виконкому міської ради.

1.3. Відділ підзвітний і підконтрольний Покровській міській раді, її виконавчому комітету, міському голові (особі, яка здійснює його повноваження).

1.4. У своїй діяльності підпорядкований керуючому справами виконавчого комітету Покровської міської ради згідно розподілу функціональних повноважень.

1.5. Положення про відділ затверджується рішенням міської ради. Посадові інструкції працівників відділу затверджуються міським головою.

1.6. У своїй діяльності Відділ у своїй діяльності керується Конституцією України, Законами України: «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про службу в органах місцевого самоврядування», «Про державну службу», «Про запобігання корупції», «Про звернення громадян», «Про доступ до публічної інформації», «Про інформацію», «Про очищення влади», іншими Законами України, актами Президента України, постановами і розпорядженнями Кабінету Міністрів України, розпорядженнями голови обласної державної адміністрації, рішеннями обласної ради, рішеннями міської ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови (особи, яка здійснює його повноваження) та цим Положенням.

**2. ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ ВІДДІЛУ**

Відділ по роботі зі зверненнями громадян :

2.1. Забезпечує своєчасну реєстрацію та розгляд звернень громадян, що надійшли до виконкому Покровської міської ради, передає підрозділу, до повноважень якого належить вирішення порушених у зверненнях питань.

2.2. Відділ забезпечує організацію проведення особистого прийому громадян міським головою та його заступниками, в тому числі виїзних особистих прийомів.

2.3. Здійснює контроль за своєчасним розглядом пропозицій, заяв і скарг громадян, які надійшли на розгляд до міськвиконкому і направлені, за дорученням керівництва, для вирішення структурним підрозділам, організаціям та міським комунальним підприємствам.

2.4. Проводить аналіз письмових, електронних звернень та петицій і усних звернень громадян, готує звіти в обласну державну адміністрацію та обласну раду, також інформує міського голову і його заступників про стан цієї роботи.

2.5. Забезпечує організацію діловодства про роботі зі зверненнями громадян, згідно Постанови Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року №348 «Про затвердження 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» та надає методичну допомогу в організації роботи зі зверненнями громадян структурним підрозділам міськвиконкому, організаціям та міським комунальним підприємствам.

**3. ФУНКЦІЇ ВІДДІЛУ**

Відділ відповідно до покладених на нього завдань, у встановленому законодавством порядку:

3.1. Проводить реєстрацію звернень громадян в інформаційній системі «Звернення громадян».

3.2. З метою оперативного визначення актуальних проблемних питань мешканців міста, на виконання розпорядження голови ОДА, надає в обласну державну адміністрацію щоденну інформацію про розгляд звернень громадян у рамках встановлених програмних продуктів.

3.3. Своєчасно надає на розгляд міському голові та його заступникам заяви, пропозиції, електронних звернень та петицій, скарги громадян, що надійшли на розгляд до виконкому Покровської міської ради.

3.4. Згідно резолюції керівництва міськвиконкому своєчасно надає звернення на розгляд та виконання структурним підрозділам виконкому та міським комунальним підприємствам.

3.5. Забезпечує організацію проведення особистого прийому громадян міським головою та його заступниками в тому числі виїзних особистих прийомів.

3.6. Забезпечує організацію та проведення телефонної «Гарячої лінії міського голови».

3.7. Організовує роботу з розгляду звернень громадян, які звернулися до державної установи «Урядовий контактний центр», «Гарячу лінію голови облдержадміністрації» та інформує обласну державну адміністрацію.

3.8. Здійснює контроль за своєчасним вирішенням питань, порушених у зверненнях, які направлені на розгляд структурним підрозділам та іншим установам і організаціям, також своєчасним наданням відповідей заявникам.

3.9. Надає виконавцям нагадування про закінчення терміну розгляду звернень громадян.

3.10. Надає міському голові інформацію про факти порушення виконавської дисципліни та формального ставлення до розгляду звернень громадян виконавців.

3.11. Надає звіти в обласну державну адміністрацію та обласну раду.

3.12. Щомісячно надає міському голові інформацію про стан роботи по зверненню громадян.

3.13. Розробляє Положення про відділ та посадові інструкції.

3.14. Розробляє план заходів щодо покращення роботи по зверненню

громадян.

3.15. Розробляє план роботи відділу на поточний рік, узгоджує з керуючим справами виконавчого комітету Покровської міської ради.

3.16. Організовує та проводить засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян.

3.17. Проводить дні контролю щодо перевірки стану виконання доручень керівництва виконкому Покровської міської ради.

3.18. Проводить семінари, наради з відповідальними особами по роботі зі зверненнями громадян структурних підрозділів виконкому та міських комунальних підприємств.

3.19. Готує проекти розпоряджень міського голови, що віднесені до компетенції відділу.

3.20. Готує інформацію про стан роботи зі зверненнями громадян для розгляду на засіданні виконкому міської ради.

3.21. Готує інформацію на селекторну нараду по питанням роботи звернень громадян.

3.22. Проводить перевірку в структурних підрозділах міськвиконкому та міських комунальних підприємствах ведення діловодства за пропозиціями, заявами і скаргами громадян відповідно до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян, затвердженої Постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 р. №348.

3.23. Постійно вдосконалює позитивний досвід роботи щодо організації розгляду звернень громадян.

3.24. Надає інформацію стосовно роботи зі зверненнями громадян міста в ЗМІ.

3.25. Формує інформацію та документи для підготовки відповідей на інформаційні запити юридичних, фізичних осіб та громадських організацій відповідно до вимог Закону України «Про доступ до публічної інформації».

**4. ПРАВА ТА ОБОВ’ЯЗКИ**

Відділ має право:

4.1. Використовувати існуючу систему інформаційних та матеріальних ресурсів.

4.2. Звернення, оформлені без дотримання вимог відповідно ст.5 Закону України «Про звернення громадян», повертати заявникові з відповідними роз’ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

4.3. Не приймати на розгляд звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором, а також таке, з якого не можливо встановити авторство, тобто визначене анонімним.

4.4. Контролювати своєчасний розгляд звернень громадян та надання відповідей заявникам в установлений законодавством термін та згідно резолюції міського голови, секретаря міської ради та заступників міського голови.

4.5. Одержувати необхідну інформацію, а у разі потреби – відповідні документи від структурних підрозділів міської ради та міських комунальних підприємств в частині делегованих відділу повноважень.

4.6. Брати участь у засіданнях виконкому міської ради, нарадах.

4.7. Перевіряти у структурних підрозділах виконкому та міських комунальних підприємствах ведення діловодства відповідно Інструкції з діловодства за зверненнями громадян, затвердженої Постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 р. №348.

4.8. Вносити пропозиції щодо вдосконалення роботи відділу.

**5. КЕРІВНИЦТВО І СТРУКТУРА ВІДДІЛУ**

5.1. Структура відділу по роботі зі зверненнями громадян, чисельність та посадові оклади його працівників встановлюються штатним розписом виконавчого комітету Покровської міської ради, який затверджується сесією Покровської міської ради.

5.2. Особи, що працюють у відділі, є посадовими особами місцевого самоврядування, відповідно до цього Положення мають посадові повноваження щодо здійснення організаційно-розпорядчих та консультативно-дорадчих функцій і отримують заробітну плату за рахунок міського бюджету.

5.3. До складу відділу входять:

- начальник відділу;

- головний спеціаліст

5.4. Призначення на посаду (на конкурсній основі) та звільнення з посади працівників відділу здійснюється міським головою відповідно до чинного законодавства України.

5.5. Відділ по роботі зі зверненнями громадян очолює начальник, який призначається на посаду і звільняється з посади міським головою в порядку, передбаченому трудовим законодавством та з питань місцевого самоврядування. За відсутності начальника відділу його обов’язки виконує визначена в установленому порядку посадова особа відділу.

5.6. Начальник відділу повинен мати:

* вищу освіту не нижче ступеня магістра, спеціаліста;
* стаж роботи на службі в органах місцевого самоврядування, на посадах державної служби або досвід роботи на керівних посадах підприємств, установ та організацій незалежно від форми власності не менше 2 років;
* вільно володіти державною мовою.

5.7. Начальник відділу повинен знати Конституцію України; закони України "Про місцеве самоврядування в Україні", "Про службу в органах місцевого самоврядування", "Про державну службу", "Про запобігання корупції" та інші закони України з питань організації та діяльності органів місцевого самоврядування; укази та розпорядження Президента України, постанови Верховної Ради України, постанови та розпорядження Кабінету Міністрів України, інші підзаконні нормативно-правові акти, що стосуються розвитку відповідних сфер управління; практику застосування чинного законодавства з питань, що належать до його компетенції; основи регіонального управління, економіки та управління персоналом; інструкцію з діловодства у відповідному органі місцевого самоврядування; основи психології, економіки, фінансів; правила внутрішнього трудового розпорядку; правила ділового етикету; правила охорони праці та протипожежної безпеки; основні програми роботи на комп'ютері.

**5.7. Начальник відділу:**

* здійснює керівництво діяльністю відділу та несе персональну відповідальність за виконання покладених на відділ завдань, забезпечує виконання перспективних та поточних планів роботи відділу;
* визначає завдання та розподіляє обов’язки між працівниками відділу;
* готує та подає на погодження керуючого справами виконкому посадові інструкції працівників відділу;
* забезпечує підвищення їх кваліфікації та професійного рівня, дотримання трудової і виконавської дисципліни, правил внутрішнього трудового розпорядку;
* виконує інші обов’язки та доручення, покладені на нього керівництвом міської ради

**5.8. Відділ несе відповідальність:**

* за своєчасне і якісне виконання покладених на нього завдань;
* за достовірність, правильність та об’єктивність підготовлених аналітичних матеріалів, інформацій, звітів тощо;
* за збереження документів та утримання їх у належному стані;
* за дотримання державної таємниці та збереження конфіденційності інформації відповідно до чинного законодавства України.

5.9. Працівники відділу відповідно до чинного законодавства несуть матеріальну, дисциплінарну, адміністративну, кримінальну відповідальність:

* за порушення трудової дисципліни;
* за неякісне або несвоєчасне виконання посадових обов'язків і завдань, бездіяльність або невикористання наданих їм прав;
* за порушення норм етики поведінки посадової особи органів місцевого самоврядування та обмежень, пов’язаних із прийняттям на службу в органах місцевого самоврядування та її проходженням;
* за розголошення поза службовою необхідністю відомостей, що містяться у службових документах.
* На начальника та інших посадових осіб відділу у повному обсязі поширюється дія Законів України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про службу в органах місцевого самоврядування», «Про державну службу», «Про запобігання корупції», «Про очищення влади», “Про звернення громадян” “Про доступ до публічної інформації” та інших Законів України і підзаконних нормативно-правових актів з питань служби в органах місцевого самоврядування та державної служби.
* Відповідальність посадових осіб відділу настає у разі невиконання або неналежного виконання ними обов’язків та функцій, закріплених за працівниками відділу, а також за не виконання вимог та обмежень,   встановлених Законом України "Про запобігання корупції" від 14.10.2014р. N 1700-VII: займатися іншою оплачуваною роботою (за винятком зазначеним у ст.25 Закону); входити до складу правління, інших виконавчих чи контрольних органів; використовувати свої службові повноваження; безпосередньо або через інших осіб вимагати, просити, одержувати подарунки; спільної роботи близьких осіб прямого підпорядкування; розголошувати або використовувати інформацію, яка стала їм відома; за недотримання правил запобігання та врегулювання конфлікту інтересів.

**6. ВЗАЄМОДІЯ**

6.1. Під час виконання покладених на відділ завдань взаємодіяти з іншими структурними підрозділами виконкому міської ради, підприємствами, установами та організаціями усіх форм власності, громадськими організаціями, головами квартальних комітетів та громадянами.

Начальник відділу по роботі

зі зверненнями громадян О.О. Шульга

Заступник міського голови

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.С. Маглиш

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Керуючий справами виконкому

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Г.М. Відяєва

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Начальник відділу запобігання та протидії корупції

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Т.А. Горчакова

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_