

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішення міської ради

(сесія 7 скликання)

_____ 2018 р. № _____

Секретар міської ради

_____ А.В. ШАМРАЙ

**ПОЛОЖЕННЯ
ПРО ВІДДІЛ ЗВЕРНЕНЬ
ГРОМАДЯН МІСЬКОЇ РАДИ**

“ ____ ” _____ 2018 р. № _____

м. Прилуки

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Відділ звернень громадян Прилуцької міської ради утворюється міською радою, підпорядковується в своїй діяльності виконавчому комітету, є підзвітним і підконтрольним раді.

1.2. Відділ безпосередньо підпорядкований керуючому справами виконавчого комітету міської ради.

1.3. У своїй діяльності відділ звернень громадян керується Конституцією України, законами України “Про місцеве самоврядування в Україні” та “Про звернення громадян”, 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 від 14.04.1997 № 348, іншими законами України, Указами і розпорядженнями Президента України, розпорядженнями голови обласної державної адміністрації та міського голови, рішеннями обласної та міської ради, виконавчого комітету, іншими законодавчими актами та цим Положенням.

1.4. Відділ звернень громадян забезпечує громадянам необхідні умови для реалізації своїх прав, гарантованих Конституцією України, законами України “Про місцеве самоврядування в Україні” та “Про звернення громадян”.

1.5. Діяльність відділу здійснюється на основі місячних планів роботи, затверджених керуючим справами виконавчого комітету міської ради.

1.6. Втручання у діяльність відділу звернень громадян під час здійснення ним своїх повноважень, а також покладення на відділ обов'язків, що не належать або виходять за межі його повноважень чи обмежують виконання покладених на нього завдань, забороняється.

2. ЗАВДАННЯ

2.1. Відділ звернень громадян організує роботу по розгляду письмових і усних пропозицій, заяв, скарг (в подальшому звернення) громадян, що надходять до міської ради та її виконавчого комітету.

2.2. Відділ звернень громадян організує проведення особистих прийомів громадян керівними посадовими особами, виїзних прийомів громадян та прямих телефонних ліній зв'язку.

2.4. Відповідно до покладених на нього завдань відділ звернень громадян забезпечує попередній розгляд звернень громадян, надання заявникам роз'яснень довідкового характеру, допомогу у формуванні пакетів документів, інформування про результати розгляду звернень заявників, направлення їм відповідей та необхідних документів, підготовлених спеціалістами структурних підрозділів.

2.5. Здійснює постійний контроль за розглядом звернень громадян посадовими особами міської ради, аналіз та узагальнення роботи із зверненнями, надає методичну допомогу посадовим особам у розгляді звернень громадян.

2.6. Веде діловодство за зверненнями громадян.

3. ФУНКЦІЇ

3.1. Відділ звернень громадян міської ради забезпечує:

3.1.1. Розгляд та, по можливості, вирішення по суті питань громадян, які звернулися до відділу звернень громадян міської ради, що не потребують розгляду керівними посадовими особами.

3.1.2. Попереднє відпрацювання можливих варіантів вирішення питань з керівниками структурних підрозділів міської ради, керівниками установ, організацій та підприємств незалежно від форм власності.

3.1.3. Подання звернень громадян на розгляд керівним посадовим особам та, за їх дорученням, направлення звернень для розгляду виконавчим органам. Направлення звернень після реєстрації в підрозділи відповідно до наданих їм повноважень.

3.1.4. Підготовку особистого прийому громадян керівними посадовими особами міської ради, проведення співбесіди з громадянами, реєстрацію усних звернень на особистих прийомах. Інформування керівних посадових осіб, які здійснюють прийом, про зміст звернень.

3.1.5. Організацію, у визначені дні і години, особистого прийому громадян міським головою, його заступниками, секретарем міської ради, керуючим справами виконавчого комітету міської ради (в подальшому — керівними посадовими особами), виїзних особистих прийомів громадян, “прямих” та “гарячих” телефонних ліній зв’язку.

3.1.6. Постійний контроль виконання резолюцій керівних посадових осіб по зверненнях громадян та контроль за розглядом звернень в терміни, визначені чинним законодавством України.

3.1.7. Підготовку, за підписом керуючого справами виконавчого комітету міської ради, проектів запитів до керівників підрозділів міської ради, підприємств, установ та організацій з метою отримання інформації, необхідної для виконання функцій відділу звернень громадян.

3.1.8. Перевірку стану розгляду звернень громадян у підрозділах міської ради, в установах і організаціях міста, на підприємствах незалежно від форм власності. Інформування про результати перевірок керуючого справами виконавчого комітету міської ради та міського голови.

3.1.9. Періодичний контроль за організацією та якістю особистого прийому, роботою із зверненнями громадян самостійних підрозділів міської ради.

3.1.10. Аналіз і узагальнення (щоквартально) звернень громадян, інформування виконавчого комітету міської ради (один раз у півріччя) про підсумки роботи із зверненнями громадян (у порівнянні з попереднім періодом), підготовку пропозицій по усуненню причин, що породжують скарги.

3.1.11. Здійснення контролю за виконанням рішень міської ради, виконавчого комітету, розпоряджень міського голови, резолюцій керівних посадових осіб, які ухвалені на виконання пропозицій, заяв і скарг громадян щодо поліпшення роботи із зверненнями громадян та організації особистого прийому.

3.1.12. Складання і надання встановленої звітності з питань розгляду звернень громадян до органів влади вищого рівня.

3.1.13. Правильне оформлення і збереження відповідних справ відділу звернень громадян.

3.1.14. Ведення діловодства за зверненнями громадян, їх облік, доведення їх до відомих посадових осіб, яким доручено розгляд конкретного звернення.

3.2. Відділ звернень громадян міської ради вносить пропозиції:

3.2.1. З поліпшення роботи із зверненнями громадян у міській раді, виконавчому комітеті, його підрозділах, в установах, організаціях, в комунальних підприємствах міста.

3.2.2. Про графіки особистого прийому громадян керівними посадовими особами та керівниками підрозділів міської ради, прямих ліній телефонного зв'язку з громадянами.

3.2.3. Про притягнення до відповідальності, згідно з чинним законодавством, службових осіб, винних у порушенні встановленого порядку розгляду пропозицій, заяв і скарг, випадків тяганини, бюрократичного ставлення до звернень громадян.

4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ

4.1. Відділу звернень громадян міської ради надається право:

4.1.1. Організовувати перевірки скарг, викладених у зверненнях громадян, при необхідності організовувати перевірки на місцях з участю представників громадськості, працівників підрозділів міської ради, при необхідності, за погодженням з секретарем міської ради, залучати до таких перевірок депутатів.

Готувати проект розпорядження міського голови про склад комісії та строки перевірки скарги, погоджуючи з керуючим справами виконавчого комітету організацію такої перевірки, викликати зацікавлених та причетних до справи посадових осіб.

4.1.2. Повертати структурним підрозділам міської ради документи, які подані з порушенням інструкції з діловодства за зверненнями громадян, та вимагати їх відпрацювання.

4.1.3. Знайомитися зі станом роботи із зверненнями громадян у підрозділах міської ради та вимагати неухильного дотримання вимог інструкції і встановлених правил роботи з документами.

4.1.4. На запрошення, а також за дорученням керівництва міської ради та виконавчого комітету брати участь в сесіях міської ради та засіданнях виконавчого комітету, нарадах з питань, що входять до компетенції відділу.

4.2. Відділ звернень громадян міської ради зобов'язаний:

4.2.1. Інформувати міського голову, заступників міського голови, секретаря міської ради, керуючого справами виконавчого комітету міської ради про факти тяганини, формально-бюрократичного ставлення до обґрунтованих вимог громадян, готувати проекти відповідних документів (розпоряджень міського голови, рішень виконавчого комітету) про притягнення посадових осіб за такі факти до відповідальності.

5. КЕРІВНИЦТВО ВІДДІЛОМ

5.1. Відділ звернень громадян міської ради очолює начальник, який призначається на посаду міським головою на підставі рішення конкурсної комісії, звільняється з посади міським головою.

5.2. Службові обов'язки начальника відділу звернень громадян визначаються посадовою інструкцією, яка затверджується керуючим справами виконавчого комітету.

5.2.1. Начальник організує роботу відділу звернень громадян. На час відсутності начальника відділу його обов'язки, згідно з посадовою інструкцією, виконує головний спеціаліст.

5.2.2. Начальник здійснює загальне керівництво відділом і несе особисту відповідальність за якісне та своєчасне виконання покладених на відділ звернень громадян функцій, визначених вимогами цього Положення.

5.2.3. Начальник планує роботу відділу звернень громадян на місяць на основі плану роботи міської ради, її виконавчого комітету, доручень керівництва, функцій відділу. Плани роботи затверджуються керуючим справами виконавчого комітету.

5.2.4. Уносить пропозиції щодо заохочення працівників відділу та накладання стягнень.

5.2.5. Начальник здійснює контроль за додержанням законів України, розпорядчих документів органів влади вищого рівня, рішень міської ради, її виконавчого комітету з питань, що відносяться до компетенції відділу і, в необхідних випадках, вносить пропозиції на розгляд виконавчого комітету міської ради.

6. СТРУКТУРА ВІДДІЛУ

6.1. Відділ звернень громадян міської ради очолює начальник.

6.2. Структура та чисельність працівників відділу затверджується міською радою та складається з 3 одиниць:

- начальник відділу;
- головний спеціаліст;
- спеціаліст I категорії.

6.3. Працівники відділу призначаються та звільняються розпорядженням міського голови.

6.4. Посадові обов'язки працівників відділу визначаються посадовими інструкціями, які затверджуються керуючим справами виконавчого комітету міської ради.

7. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

7.1. Працівники відділу несуть відповідальність за неякісне або несвоєчасне виконання посадових завдань і обов'язків, рішень сесій міської ради, виконавчого комітету, розпоряджень міського голови, що стосуються діяльності відділу.

7.2. Відповідальність працівників відділу встановлюється посадовими інструкціями та чинним законодавством.

7.3. Відповідальність настає у разі невиконання або неналежного виконання посадових обов'язків, порушення трудової дисципліни та правил внутрішнього трудового розпорядку.

7.4. Притягнення до відповідальності здійснюється згідно з чинним законодавством.

8. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

8.1. У своїй роботі відділ звернень громадян взаємодіє із структурними підрозділами міської ради шляхом:

8.1.1. Надання методичної і практичної допомоги працівникам структурних підрозділів міської ради, підприємств, установ і організацій міста по роботі із зверненнями і організації особистого прийому громадян.

8.1.2. Моніторингу виконання документів.

8.2. Зміни і доповнення до цього Положення вносяться відповідно до чинного законодавства України та Інструкції з діловодства у Прилуцькій міській раді та її виконавчих органах.

Начальник відділу звернень громадян міської ради

Л.П. Пашук