Додаток 7

до розпорядження керівника

Військово-цивільної адміністрації

міста Сєвєродонецьк Луганської області

від “28” серпня 2020 року № 137

### ПОЛОЖЕННЯ

**ПРО ВІДДІЛ ЗІ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН**

**ВІЙСЬКОВО-ЦИВІЛЬНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ МІСТА СЄВЄРОДОНЕЦЬК ЛУГАНСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

1. **ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

1.1. Відділ зі звернень громадян створюється Військово-цивільною адміністрацією міста Сєвєродонецьк Луганської області на термін дії Військово-цивільної адміністрації міста Сєвєродонецьк Луганської області (далі – Військово-цивільна адміністрація), є її структурним підрозділом та входить до її структури і забезпечує виконання покладених на нього завдань для здійснення повноважень органів місцевого самоврядування, з урахуванням особливостей, встановлених Законом України «Про військово-цивільні адміністрації».

1.2. Положення про відділ зі звернень громадян затверджується керівником Військово-цивільної адміністрації міста Сєвєродонецьк (на термін її дії).

1.3. Відділ підзвітний і підконтрольний Військово-цивільній адміністрації (на термін її дії), підпорядкований керівнику Військово-цивільної адміністрації.

1.4. У своїй роботі відділ керується Конституцією України, Законами України, Постановами Верховної Ради України, Указами i розпорядженнями Президента України, Постановами i розпорядженнями Кабінету Міністрів, рішеннями, указами, розпорядженнями Луганської обласної військово-цивільної адміністрації, рішеннями (накази та розпорядження) Військово-цивільної адміністрації міста Сєвєродонецьк Луганської області, рішеннями Сєвєродонецької міської ради, виконавчого комітету та розпорядженнями міського голови і цим Положенням.

**2. ЗАВДАННЯ ВІДДІЛУ**

Основними завданнями відділу зі звернень громадян є:

2.1. Об’єктивний, неупереджений, вчасний та якісний розгляд пропозицій, зауважень, заяв, електронних петицій та електронних звернень, запитів на інформацію, клопотань щодо реалізації своїх соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів та скарг громадян про їх порушення.

2.2. Забезпечення належної організації особистого прийому громадян керівником Військово-цивільної адміністрації та заступниками керівника Військово-цивільної адміністрації.

2.3. Надання методичної допомоги в організації роботи з порядку ведення діловодства щодо звернень громадян, в організації особистого прийому громадян відділам, управлінням, службі, Фонду комунального майна Військово-цивільної адміністрації, підприємствам комунальної форми власності та підприємствам, організаціям, установам будь-якої форми власності.

2.4. Забезпечення контролю за строками розгляду звернень громадян, об’єктивністю та повнотою відповідей заявникам. Інформування керівника Військово-цивільної адміністрації та його заступників про стан розгляду звернень громадян структурними підрозділами Військово-цивільної адміністрації, комунальними підприємствами, іншими організаціями та установами.

2.5. Аналіз причин порушень термінів розгляду звернень громадян та внесення пропозицій з їх усунення.

2.6. Забезпечення належної організації особистих прийомів громадян (у тому числі виїзних).

**3. ФУНКЦІЇ ВІДДІЛУ**

Відділ зі звернень громадян відповідно до покладених на нього завдань:

3.1. Здійснює організацію своєчасного розгляду пропозицій (зауважень), заяв (клопотань), скарг громадян, електронних петицій та електронних звернень у встановленому чинним законодавством порядку.

3.2. Здійснює прийом, електронну реєстрацію, облік, обробку звернень громадян, передачу їх на виконання, формування документів у справи та зберігання.

3.3. Готує графіки та здійснює належну організацію проведення особистих прийомів громадян (у тому числі виїзних) керівником Військово-цивільної адміністрації та його заступниками.

3.4. Здійснює (за дорученням керівництва Військово-цивільної адміністрації) перевірки стану роботи зі зверненнями громадян в управліннях, відділах, службі, Фонді комунального майна Військово-цивільної адміністрації, підприємствах та інших закладах комунальної форми власності.

3.5. Забезпечує організацію роботи з розгляду електронних петицій та звернень громадян, що надходять на електронну пошту відділу.

3.6. За дорученням керівника Військово-цивільної адміністрації та його заступників направляє відділам, управлінням, підприємствам та організаціям, Сиротинській та Борівській селищним радам для розгляду та прийняття рішень заяви та скарги громадян.

3.7. Проведення консультацій та роз’яснень нормативних документів громадянам, які звертаються з письмовими зверненнями чи на прийом з особистих питань про порядок вирішення їх проблем.

3.8. Оприлюднює у засобах масової інформації та на офіційному веб-сайті Військово-цивільної адміністрації узагальнених відомостей про організацію роботи зі зверненнями громадян та вирішення порушених у них питань.

3.9. Здійснює систематичний аналіз та узагальнення звернень громадян з метою виявлення причин, що їх породжують.

3.10. Вносить на розгляд пропозиції про притягнення до відповідальності посадових осіб за порушення законодавства про звернення громадян.

3.11. Підготовка статистичних даних та звітів до обласної державної адміністрації – Луганської військово-цивільної адміністрації про розгляд письмових та усних звернень громадян.

3.12. Здійснює контроль, за дорученнями керівництва, з питань, що потребують вирішення по зверненням громадян.

3.13. Забезпечує особистий розгляд керівником Військово-цивільної адміністрації звернень Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни.

3.14. Забезпечує особливо уважне ставлення до вирішення проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, інваліди та інші непрацездатні особи, а також особи, що постраждали від аварії на Чорнобильській АЕС, багатодітні сім’ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

**4. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ**

4.1. Відділ зі звернень громадян працює у відповідності до Законів України «Про військово-цивільні адміністрації», «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про службу в органах місцевого самоврядування», розпоряджень керівника Військово-цивільної адміністрації міста Сєвєродонецьк та інших нормативно-правових актів.

 Начальник відділу призначається Командувачем об’єднаних сил за поданням керівника Військово-цивільної адміністрації міста Сєвєродонецьк.

Працівники відділу призначаються на посаду розпорядженням керівника Військово-цивільної адміністрації міста Сєвєродонецьк.

4.2. Відділ очолює начальник, який:

- несе персональну відповідальність за виконання покладених на відділ завдань та здійснення відділом своїх функцій;

- планує роботу відділу і забезпечує виконання планів;

- контролює виконання функціональних обов’язків працівників відділу;

- координує роботу з іншими структурними підрозділами;

- ініціює розгляд питань щодо удосконалення роботи та її методів;

- забезпечує дотримання працівниками відділу правил внутрішнього трудового розпорядку та збереження інформації про персональні дані заявників відповідно до законодавства;

- виконує інші повноваження.

4.3. У разі відсутності начальника відділу його обов’язки виконує головний спеціаліст відділу, на якого розпорядженням керівника Військово-цивільної адміністрації покладено виконання обов’язків начальника відділу.

4.4. Працівники відділу є посадовими особами юридичної особи публічного права та призначаються на посади керівником Військово-цивільної адміністрації міста Сєвєродонецьк Луганської області і звільняються ним же в порядку Закону України «Про військово-цивільні адміністрації».

4.5. Кількісний склад відділу зі звернень громадян складає три одиниці, з них:

- начальник відділу – 1 одиниця;

- головний спеціаліст – 2 одиниці.

**5. ПРАВА ТА ОБОВ’ЯЗКИ**

Відділ зі звернень громадян має право:

5.1. В межах делегованих повноважень вимагати від працівників відділів, управлінь, служби, Фонду комунального майна Військово-цивільної адміністрації, підприємств, організацій, установ комунальної власності або будь-якої форми власності (якщо вони є кореспондентами) своєчасного розгляду направлених на виконання звернень громадян.

5.2. Повертати виконавцям на доопрацювання звернення, відповіді на які були надані з порушеннями вимог законодавства про звернення громадян.

5.3. Отримувати від виконавців необхідну інформацію щодо якості та обсягів виконаних завдань.

5.4. Вносити пропозиції з вдосконалення організації роботи з розгляду звернення громадян.

5.5. Здійснювати в межах повноважень перевірки стану роботи з розгляду звернень громадян та дотримання вимог чинного законодавства за напрямками роботи відділу в структурних підрозділах Військово-цивільної адміністрації, підприємствах комунальної власності.

5.6. Направляти звернення громадян, які відносяться до компетенції інших органів влади, підприємств, організацій, установ тощо, для розгляду за належністю згідно ст. 7 Закону України «Про звернення громадян».

Працівники відділу зі звернень громадян зобов’язані:

5.7. Організовувати свою роботу з виконання покладених на відділ функцій і завдань відповідно до посадових інструкцій та норм чинного законодавства.

**6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ**

6.1. Начальник відділу зі звернень громадян несе персональну відповідальність за невиконання покладених на відділ зі звернень громадян завдань і здійснення ним своїх функціональних обов’язків.

6.2. Працівники відділу зі звернень громадян несуть відповідальність згідно з діючим законодавством за невиконання своїх обов’язків.

**7. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

7.1. Зміни до Положення про відділ зі звернень громадян затверджуються керівником Військово-цивільної адміністрації.

**Керівник Військово-цивільної адміністрації**

**міста Сєвєродонецьк Луганської області Олександр СТРЮК**