

**ПОЛОЖЕННЯ**  
**про відділ зі звернень громадян**  
**Сєвєродонецької міської ради.**

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ.

1.1. Відділ зі звернень громадян створений міською радою відповідно до Закону України „Про місцеве самоврядування в Україні” як виконавчий орган, підконтрольний та підзвітний їй, а з питань делегованих йому повноважень органів виконавчої влади підконтрольний Луганській обласній державній адміністрації та підпорядкований виконавчому комітету і міському голові.

Діяльність відділу зі звернень громадян спрямовує керуючий справами виконкому.

1.2. В своїй роботі відділ керується Конституцією України, Законами України, Постановами Верховної Ради України, Указами і розпорядженнями Президента України, Постановами і розпорядженнями Кабінету Міністрів України, рішеннями сесії обласної ради, розпорядженнями обласної державної адміністрації, рішеннями сесії міської ради, виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови та цим Положенням.

2. ЗАВДАННЯ ВІДДІЛУ.

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

2.2. Забезпечення належної організації особистого прийому громадян міським головою, заступниками міського голови, секретарем ради та керуючим справами виконкому.

2.3. Забезпечення вимог законодавства щодо розгляду звернень громадян, здійснення контролю за станом цієї роботи на підприємствах, в установах та організаціях незалежно від форм власності.

2.4. Надання методичної допомоги відділам, управлінням, службі та департаменту міської ради в організації роботи зі зверненнями, в організації особистого прийому громадян.

2.5. Систематичне проведення аналізу письмових і усних звернень, запитів на інформацію, підготовка матеріалу для інформування міського голови, заступників міського голови та керуючого справами виконкому про стан цієї роботи. При необхідності, винесення матеріалу для розгляду на засіданнях виконкому та нарадах з керівниками відділів, управлінь, служби та департаменту міської ради.

### 3. ФУНКЦІЇ ВІДДІЛУ.

- 3.1. Забезпечення своєчасної реєстрації письмових та усних звернень громадян, запитів на інформацію.
- 3.2. Інформування міського голови, заступників міського голови, секретаря ради та керуючого справами виконкому про зміст звернень громадян, підготовка необхідних матеріалів для якісного їх розгляду.
- 3.3. Проведення консультацій та роз'яснень нормативних документів громадянам, які звертаються з письмовими зверненнями чи на прийом з особистих питань про порядок вирішення їх проблем.
- 3.4. Організація прийому громадян з особистих питань міським головою та його заступниками.
- 3.5. Здійснення попереднього розгляду письмових пропозицій та скарг для наступної доповіді міському голові, заступникам міського голови, секретаря ради та керуючому справами виконкому.
- 3.6. За дорученням міського голови, заступників міського голови та керуючого справами виконкому направлення відділам та управлінням, підприємствам та організаціям, Сиротинській та Борівській селищним радам для розгляду та прийняття рішень заяви та скарги громадян.
- 3.7. Отримання від відділів, управлінь, служби, Фонду комунального майна та Департаменту міської ради, підприємств і організацій, установ інформації (довідки, пояснення, інший матеріал), що стосується розгляду пропозицій, зауважень, заяв, клопотань, запитів на інформацію та скарг громадян.
- 3.8. Здійснення контролю за своєчасним вирішенням питань, які поставлені у письмових та усних зверненнях громадян, що направлені на розгляд структурним підрозділам міської ради, селищним радам, підприємствам, організаціям, установам.
- 3.9. Організація, в необхідних випадках, перевірки на місцях фактів, викладених у зверненнях громадян.
- 3.10. Перевірка стану роботи з розгляду листів, заяв і скарг, організації особистого прийому громадян у відділах, управліннях, службі, Фонді комунального майна та Департаменті міської ради, селищних радах, на підприємствах, в організаціях і установах.
- 3.11. Здійснення контролю за виконанням розпоряджень міського голови стосовно питань, порушених у зверненнях.
- 3.12. Забезпечення особистого розгляду міським головою звернень Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв України та інвалідів Великої Вітчизняної війни.
- 3.13. Забезпечення особливо уважного 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, самотні матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.
- 3.14. Організація обліку громадян, що побували на прийомах, доручень, які були надані міським головою, заступниками міського голови, секретарем ради та керуючим справами виконкому.
- 3.15. Забезпечення підготовки та подання міському голові, заступникам міського голови, секретарю ради та керуючому справами виконкому інформацій про факти порушення виконавчої дисципліни та формалізму при розгляді звернень громадян у відділах,

управліннях, службі, Фонді комунального майна та Департаменті міської ради, на підприємствах, в організаціях та установах.

3.16. Систематичний аналіз та узагальнення у межах наданих повноважень пропозицій, зауважень, заяв, клопотань та скарг громадян, причин їх виникнення, інформування про результати аналізу керівників міської ради, підготовка тематичних добірок з окремих проблем соціально – економічного розвитку міста, що впливають зі звернень громадян.

3.17. Інформування міського голови, заступників міського голови, секретаря ради та керуючого справами виконкому про стан роботи зі зверненнями громадян та організацію особистого прийому у відділах, управліннях, службі, Фонді комунального майна та Департаменті міської ради, в організаціях та установах, надання пропозицій щодо вдосконалення цієї роботи.

3.18. Розроблення проектів нормативно- правових актів (рішення міської ради та її виконкому з питань, що віднесені до компетенції відділу).

3.19. Вивчення, узагальнення та поширення позитивного досвіду роботи, розробка методичних матеріалів щодо вдосконалення розгляду звернень та прийому громадян, на дання методичної та практичної допомоги у цій роботі на місцях.

3.20. Організація проведення „прямих ліній” міським головою, заступниками міського голови, секретарем ради та керуючим справами виконкому з населенням міста по телефону, радіо та телебаченню.

3.21. Здійснення контролю, за дорученнями керівництва, з питань, що потребують вирішення по зверненням громадян.

3.22. Підготовка статистичних даних та звітів до облдержадміністрації про розгляд письмових та усних звернень громадян.

3.23. Організація збереження документів у відповідності з чинним законодавством.

3.24. Дотримання працівниками відділу законодавства з питань служби в органах місцевого самоврядування та боротьби з корупцією.

#### 4. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ.

4.1. Відділ працює у відповідності до Закону України „Про службу в органах місцевого самоврядування”.

4.2. Працівники відділу, призначаються на посади відповідно до результатів конкурсу розпорядженням міського голови і звільняються ним же.

4.3. Відділ очолює начальник, який:

- несе персональну відповідальність за виконання покладених на відділ завдань та здійснення відділом своїх функцій;
- планує роботу і забезпечує виконання планів;
- контролює виконання функціональних обов'язків працівниками відділу;
- координує роботу з іншими структурними підрозділами;
- ініціює розгляд питань щодо удосконалення роботи та її методів;
- виконує інші повноваження.
- відповідає за додержанням права громадян звертатись до органів місцевого самоврядування, посадових осіб відповідно до їх функціональних обов'язків з зауваженнями, заявами, скаргами та пропозиціями щодо реалізації своїх соціально – економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення.

4.4. В своїй роботі відділ звітує перед міською радою.

## 5. ПРАВА.

- 5.1. Працівники відділу користуються правами та свободами, які гарантуються громадянам України Конституцією та Законами України.
- 5.2. Доповідати керуючому справами виконкому про випадки порушень встановленого порядку роботи зі зверненнями громадян.
- 5.3. Вимагати від керівників відділів, управлінь, служби, Фонді комунального майна та Департаменті міської ради, інших організацій та установ підготовки інформацій, статистичних даних та оперативних даних, звітів з питань, що стосуються розгляду звернень громадян.
- 5.4. Готувати до розгляду на засіданні виконкому і сесій міської ради питання про стан роботи зі зверненнями громадян у відділах, управліннях, службі, Фонді комунального майна та Департаменті міської ради, виступати з доповідями на нарадах.
- 5.5. Перевіряти стан виконання нормативних документів з питань організації особистого прийому громадян, розгляду їх пропозицій, зауважень, заяв, клопотань та скарг у відділах, управліннях, комітетах, службі, Фонді комунального майна та Департаменті міської ради.
- 5.6. Вести перевірки на місцях фактів, викладених у зверненнях громадян та вносити керівництву пропозиції про результати перевірки.
- 5.7. Направляти звернення громадян за дорученням міського голови, депутатам міської ради для розгляду та пропозицій.
- 5.8. Вносити пропозиції щодо вдосконалення роботи відділу зі звернень громадян.
- 5.9. Вимагати затвердження керівником чітко визначеного обсягу повноважень згідно посади робітників відділу.

## 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. Положення про відділ зі звернень громадян затверджується міською радою.
- 7.2. Зміни до Положення про відділ зі звернень громадян вносяться за необхідністю і затверджуються міською радою.