

**Положення  
про систему організації роботи із зверненнями громадян  
в Алчевській міській раді,  
її виконавчих органах та комунальних підприємствах**

**1. Загальні положення**

1.1. Положення про систему організації роботи із зверненнями громадян в Алчевській міській раді, її виконавчих органах та комунальних підприємствах (далі – Положення) визначає систему роботи зі зверненнями громадян у виконавчих органах Алчевської міської ради, самостійних підрозділах виконавчого комітету, комунальних підприємствах щодо аналізу цієї роботи, організації її перевірок, особисті звіти керівників виконавчих органів Алчевської міської ради, самостійних підрозділів виконавчого комітету та керівників комунальних підприємств щодо дотримання законодавства в роботі зі зверненнями громадян.

1.2. Положення розроблено згідно з Законом України «Про звернення громадян», постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.97 № 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», Указом Президента України від 07.02.08 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» рішенням виконавчого комітету від 02.12.08 № 1093 «Отчет управляющего делами исполнительного комитета Алчевского городского совета Кононенко Г.И. о соблюдении законодательства об обращениях граждан».

**2. Аналіз роботи із зверненнями громадян у виконавчих органах Алчевської міської ради, самостійних підрозділах виконавчого комітету, комунальних підприємствах**

2.1. Робота із зверненнями громадян у виконавчих органах Алчевської міської ради, самостійних підрозділах виконавчого комітету, комунальних підприємствах здійснюється згідно з вимогами чинного законодавства України.

2.2. Діловодство за зверненнями громадян у виконавчих органах Алчевської міської ради, самостійних підрозділах виконавчого комітету, комунальних підприємствах здійснюється 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 від 14.04.97 № 348.

2.3. Аналіз роботи із зверненнями громадян здійснюється:

2.3.1. В Алчевській міській раді, її виконавчому комітеті - відділом організації роботи із зверненнями громадян щомісяця, щокварталу, щороку, про що готуються аналітична записка міському голові та звіти до обласної державної адміністрації й обласної ради. Аналіз дотримання термінів реагування на звернення – щомісяця до 20 числа в Довідці про виконавську дисципліну.

2.3.2. У комунальних підприємствах - на оперативних нарадах у керівника щомісяця, про що складається протокол.

2.3.3. У виконавчих органах Алчевської міської ради, самостійних підрозділах виконавчого комітету, відділах, управліннях - щокварталу, про що відображається у протоколі наради.

### **3. Перевірки роботи із зверненнями громадян у виконавчих органах Алчевської міської ради, самостійних підрозділах виконавчого комітету, комунальних підприємствах**

3.1. Перевірки роботи із зверненнями громадян у виконавчих органах Алчевської міської ради, самостійних підрозділах виконавчого комітету, комунальних підприємствах здійснюються відділом організації роботи із зверненнями громадян згідно із графіком, затвердженим розпорядженням міського голови.

3.2. Перевірки роботи зі зверненнями громадян здійснюються на предмет відповідності ведення діловодства за зверненнями громадян вимогам 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, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.97 № 348.

3.3. Перевірки роботи із зверненнями громадян здійснюються за певними критеріями, про що заповнюється розроблена форма (додаток 1).

3.4. За результатами перевірки начальником відділу організації роботи із зверненнями громадян готується інформація для керівника виконавчого органу Алчевської міської ради, самостійного підрозділу виконавчого комітету, комунального підприємства та для міського голови.

### **4. Звіти щодо роботи із зверненнями громадян**

4.1. Стан роботи із зверненнями громадян, дотримання вимог законодавства в роботі із зверненнями громадян у виконавчих органах Алчевської міської ради,

самостійних підрозділах виконавчого комітету, комунальних підприємствах розглядається раз на рік на засіданні виконавчого комітету Алчевської міської ради, про що доповідає керуючий справами виконавчого комітету Алчевської міської ради.

4.2. Раз на місяць на апаратних нарадах згідно з затвердженим розпорядженням міського голови графіком керівники виконавчих органів Алчевської міської ради, самостійних підрозділів виконавчого комітету, комунальних підприємств доповідають про дотримання законодавства в роботі із зверненнями громадян.

Керуючий справами  
виконавчого комітету

Г.Й.Кононенко

ЗАТВЕРДЖЕНО

розпорядження міського голови  
від «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2008 року  
№ \_\_\_\_\_**ГРАФІК**

перевірок виконавчих органів Алчевської міської ради, самостійних підрозділів виконавчого комітету та комунальних підприємств щодо дотримання законодавства в роботі із зверненнями громадян на 2009 рік

№ з/п	Найменування структурного підрозділу	Термін	Примітка
1	2	3	4
1.	Відділ державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців	лютий	
2.	КУ «Алчевська міська центральна лікарня»	березень	
3.	Управління освіти	квітень	
4.	Архівний відділ	травень	
5.	Управління житлово-комунального господарства	червень	
6.	Управління з питань архітектури, містобудування та землекористування	липень	
7.	Управління праці та соціального захисту населення	серпень	
8.	КП «Алчевське виробниче управління водопровідно-каналізаційного господарства»	вересень	
9.	КТП «Алчевськтеплокомуненерго»	жовтень	
10.	КП «Алчевське житлово-експлуатаційне об'єднання»	листопад	
11.	Управління економіки, ринкових відносин та інвестицій	грудень	

Керуючий справами виконавчого  
комітету Алчевської міської ради

Г.Й. Кононенко

## ЗАТВЕРДЖЕНО

розпорядження міського голови  
від «\_\_» \_\_\_\_\_ 2008 року  
№ \_\_\_\_\_

## ГРАФІК

особистих звітів на апаратних нарадах керівників виконавчих органів Алчевської міської ради, самостійних підрозділів виконавчого комітету та комунальних підприємств щодо дотримання законодавства в роботі із зверненнями громадян на 2009 рік

№ з/п	Прізвище, ім'я, по батькові	Посада	Термін	Примітка
1.	Шлома І.В.	начальник відділу державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців	лютий	
2.	Віннікова Л.М.	головний лікар КУ «Алчевська міська центральна лікарня»	березень	
3.	Колосовська О.М.	начальник управління освіти	квітень	
4.	Рязанцева Т.В.	начальник архівного відділу	травень	
5.	Погребняк А.М.	начальник управління житлово-комунального господарства	червень	
6.	Тришкура С.М.	начальник управління з питань архітектури, містобудування та землекористування	липень	
7.	Попова І.О.	начальник управління праці та соціального захисту населення	серпень	
8.	Зотов А.І.	директор КП «Алчевське вироб-ниче управління водопровідно-каналізаційного господарства»	вересень	
9.	Коваленко Є.М.	в.о. директора КТП «Алчевськтеплокомуненерго»	жовтень	
10.	Собакін В.В.	директор КП «Алчевське житлово-експлуатаційне об'єднання»	листопад	
11.	Кочеткова Л.О.	начальник управління економіки, ринкових відносин та інвестицій	грудень	

Керуючий справами виконавчого комітету Алчевської міської ради

Г.Й. Кононенко

Додаток 1 до Положення

ЗАТВЕРДЖЕНО  
розпорядження міського голови  
від «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2008 року  
№ \_\_\_\_\_

**Підсумки перевірки**  
дотримання законодавства в роботі із зверненнями громадян

1. \_\_\_\_\_  
(виконавчий орган Алчевської міської ради, самостійний підрозділ виконавчого комітету, комунальне підприємство)  
- керівник \_\_\_\_\_  
- відповідальний за діловодство із звернень громадян (наявність наказу, розпорядження, посадової інструкції) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
2. Кількість отриманих звернень \_\_\_\_\_  
в тому числі:  
- на особистому прийомі керівника \_\_\_\_\_  
- колективних \_\_\_\_\_  
- повторних \_\_\_\_\_
3. Найбільш актуальні проблеми, які порушуються у зверненнях громадян:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
4. Графік особистого прийому, коли й ким затверджений  
- наявність, де знаходиться \_\_\_\_\_  
- зручність графіка для громадян \_\_\_\_\_  
- проведення прийому громадян у неробочий час \_\_\_\_\_
5. Аналіз роботи із зверненнями громадян (періодичність, наявність протоколів), узагальнення причин, які породжують повторні звернення, розробка пропозицій для вирішення проблем, порушених у зверненнях  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
6. Кількість звернень, за якими порушені терміни розгляду  
\_\_\_\_\_

7. Система контролю за своєчасним розглядом звернень

---

---

8. Посадові особи, які притягалися до відповідальності за порушення законодавства про звернення громадян

---

9. Дотримання вимог Інструкції з діловодства за зверненнями громадян, затвердженої постановою КМУ від 14.04.07 № 348

- реєстрація письмових звернень \_\_\_\_\_

---

- організація особистого прийому громадян \_\_\_\_\_

---

- формування архівних справ звернень громадян (терміни, умови зберігання)

---

---

---

10. Пропозиції щодо покращення організації роботи із зверненнями громадян

---

---

---

---

Начальник відділу  
організації роботи із зверненнями громадян

Керуючий справами виконавчого комітету

Г.Й. Кононенко