

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Розпорядження міського голови  
від «30» грудня 2008 року  
№ 355

**ПОЛОЖЕННЯ**  
про відділ організації роботи із зверненнями громадян  
управління справами  
виконавчого комітету Алчевської міської ради

**I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

1.1. Відділ організації роботи із зверненнями громадян згідно з рішенням Алчевської міської ради від 27.07.06 № 5/19 «Про внесення змін та доповнень до рішення міської ради від 18.05.06 № 2/13 «Про затвердження структури виконавчих органів Алчевської міської ради п'ятого скликання» виконує окремі функції апарату міської ради та виконавчого комітету.

1.2. Відділ організації роботи із зверненнями громадян входить до складу управління справами виконавчого комітету Алчевської міської ради.

1.3. Відділ організації роботи із зверненнями громадян управління справами виконавчого комітету Алчевської міської ради (далі - відділ) створюється за рішенням міської ради відповідно до Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні».

1.4. Відділ очолює начальник відділу. До складу відділу входять 2 спеціалісти I категорії, 2 секретарі керівників.

Начальник відділу та спеціалісти відділу мають статус посадових осіб органів місцевого самоврядування, приймаються на роботу на конкурсній основі згідно зі статтею 10 Закону України «Про службу в органах місцевого самоврядування», призначаються на посаду та звільняються з посади міським головою.

На них поширюється дія Законів України «Про службу в органах місцевого самоврядування», «Про державну службу», «Про боротьбу з корупцією».

Службовцями у відділі є секретарі керівників, які приймаються на роботу міським головою.

1.5. Відділ підконтрольний і підзвітний виконавчому комітету, міському голові, підпорядкований безпосередньо керуючому справами виконавчого комітету.

1.6. Відділ працює на підставі піврічних планів, які затверджуються керуючим справами виконавчого комітету.

Обов'язки між працівниками розподіляються та затверджуються посадовими інструкціями.

1.7. Відділ діє лише на підставі, в межах повноважень та у спосіб, передбачені Конституцією і законами України, керується у своїй діяльності Конституцією і законами України, актами Президента України, Кабінету Міністрів України, рішеннями Алчевської міської ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, Положенням про управління справами та цим Положенням.

1.8. Відділ має штамп з найменуванням «Звернення громадян» та реєстраційні штампи виконавчого комітету. Відділ не є юридичною особою.

1.9. Назва відділу:

- українською мовою: відділ організації роботи із зверненнями громадян управління справами виконавчого комітету Алчевської міської ради;

- російською мовою: отдел организации работы с обращениями граждан управления делами исполнительного комитета Алчевского городского совета.

1.10. Адреса:

вулиця Леніна, 48,  
місто Алчевськ  
Луганської області  
94220

## **II. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ ВІДДІЛУ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ ІЗ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН**

Метою відділу є:

2.1. Забезпечення реалізації та гарантування закріплених Конституцією України права на звернення до органів місцевого самоврядування, підвищення ефективності роботи зі зверненнями громадян, організація та підготовка на належному рівні особистих прийомів громадян; забезпечення сучасного діловодства, вдосконалення контролю за термінами виконання документів. Підтримка та постійне поліпшення системи управління якістю з метою задоволення потреб територіальної громади.

2.2. Основні завдання відділу:

2.1.1. Забезпечення чіткої роботи із зверненнями громадян та організації особистих прийомів у виконавчому комітеті Алчевської міської ради відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян».

2.1.2. Надання методичної допомоги відділам, управлінням, підприємствам та організаціям незалежно від форми власності щодо організації роботи із зверненнями громадян.

2.1.3. Забезпечення, в межах своєї компетенції, виконання вимог регламентів міської ради та виконавчого комітету, Інструкції з діловодства щодо питань роботи з документами.

2.1.4. Забезпечення контролю щодо термінів виконання документів, резолюцій міського голови, його заступників, секретаря міської ради та керуючого справами виконавчого комітету.

2.1.5. Підтримка та поліпшення системи управління якістю з метою задоволення потреб територіальної громади.

### **ІІІ. ПОВНОВАЖЕННЯ ТА ФУНКЦІЇ ВІДДІЛУ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ ІЗ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН**

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

#### **3.1. Приймає:**

- звернення громадян на адресу міського голови, його заступників, секретаря ради, керуючого справами виконавчого комітету Алчевської міської ради;
- документи, які надходять до міської ради, виконавчого комітету на ім'я міського голови, його заступників, секретаря ради, керуючого справами виконавчого комітету Алчевської міської ради.

#### **3.2. Розробляє:**

- положення про порядок розгляду звернень громадян, їх особистого прийому в Алчевській міській раді та її виконавчому комітеті;
- графіки особистих прийомів громадян міським головою, його заступниками, секретарем ради, керуючим справами виконавчого комітету Алчевської міської ради;
- пропозиції щодо інструкції з питань діловодства;
- пропозиції щодо номенклатури справ міської ради;
- План роботи відділу на півріччя, узгоджує його з керуючим справами виконавчого комітету Алчевської міської ради;
- Положення про відділ;
- Посадові інструкції працівників відділу.

### 3.3. Організує:

- підвищення кваліфікації працівників відділу;
- проведення нарад, семінарів з питань, які входять до компетенції відділу;
- роботу щодо контролю за термінами виконання звернень громадян;
- роботу щодо контролю за термінами виконання документів Секретаріату Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, центральних та місцевих органів виконавчої влади, правоохоронних органів, резолюцій міського голови, його заступників, секретаря міської ради, керуючого справами виконавчого комітету Алчевської міської ради;
- роботу з реєстрації та своєчасного розсилання документів з резолюціями міського голови, його заступників, секретаря ради, керуючого справами виконавчого комітету Алчевської міської ради виконавцям;
- роботу секретарів керівників;
- роботу щодо формування архівних справ щодо звернень громадян та вхідних і вихідних документів Алчевської міської ради та її виконавчого комітету.

### 3.4. Забезпечує:

- розгляд звернень громадян в Алчевській міській раді та виконавчому комітеті;
- організаційно-технічну підготовку та проведення особистих прийомів міським головою, його заступниками, секретарем ради, керуючим справами виконавчого комітету Алчевської міської ради;
- реєстрацію та своєчасне розсилання документів з резолюціями міського голови, його заступників, секретаря ради, керуючого справами виконавчого комітету Алчевської міської ради виконавцям;
- зберігання штампів виконавчого комітету Алчевської міської ради, відповідає за правильність їх застосування відповідно до Положення про використання печаток і штампів в Алчевській міській раді та її виконавчому комітеті;
- організацію та ведення діловодства відділу (реєстрація вхідних та вихідних документів, формування справ);
- підготовку та проведення Днів якості;
- безпечні умови праці працівників відділу;
- виконання вимог регламентів міської ради, її виконавчого комітету, 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, Інструкції з діловодства в Алчевській міській раді, її виконавчому комітеті та виконавчих органах ради, інших нормативних актів;
- ефективне використання комп'ютерної, копіювальної техніки;
- зберігання інформації, що стала відома працівникам відділу під час виконання обов'язків, яка відповідно до законодавства не підлягає розголошенню;
- виконання положень та вимог документів системи управління якістю в межах наданої компетенції;

- постійне вдосконалення організації роботи та самостійне підвищення професійного рівня працівників відділу.

### 3.5. Здійснює:

- формування документів щодо звернень громадян у справи та зберігання їх протягом встановленого часу;
- формування справ вхідної та вихідної кореспонденції Алчевської міської ради та виконавчого комітету та зберігання їх протягом встановленого часу;
- видачу бланків листів міської ради, виконавчого комітету, міського голови та їх списання;
- перевірку роботи із зверненнями громадян на предмет дотримання законодавства про звернення громадян у виконавчих органах міської ради, самостійних підрозділах виконавчого комітету, в комунальних підприємствах;
- підготовку аналітичної інформації щодо дотримання термінів реагування на звернення громадян, виконання документів, резолюцій міського голови, його заступників, секретаря ради, керуючого справами виконавчого комітету;
- опитування керівників виконавчих органів міської ради, самостійних структурних підрозділів виконавчого комітету, апарату міської ради та її виконавчого комітету, зовнішніх споживачів щодо своєчасного та якісного надання послуг при організації особистого прийому громадян міським головою, його заступниками, секретарем ради, керуючим справами виконавчого комітету;
- розроблення документації системи управління якістю;
- ознайомлення з документами, які надійшли до відділу;

### 3.6. Контролює:

- терміни розгляду звернень громадян;
- виконання документів, резолюцій міського голови, його заступників, секретаря ради та керуючого справами виконавчого комітету;

### 3.7. Надає:

- методичну та практичну допомогу виконавчим органам Алчевської міської ради, самостійним підрозділам виконавчого комітету та комунальним підприємствам з питань роботи зі зверненнями громадян, ведення діловодства, підготовки та оформлення документів;
- інформацію щодо підсумків роботи із зверненнями громадян для розміщення на офіційному сайті Алчевської міської ради;
- пропозиції до плану роботи виконавчого комітету.

### 3.8. Готує:

- проекти рішень виконавчого комітету, розпоряджень міського голови з питань, що входять до компетенції відділу;

- аналіз виконання плану роботи відділу за півріччя;
- графіки особистих прийомів громадян міським головою, його заступниками, секретарем ради, керуючим справами виконавчого комітету Алчевської міської ради;
- щомісячну аналітичну інформацію міському голові щодо роботи зі зверненнями громадян;
- щомісячні та щоквартальні звіти щодо роботи зі зверненнями громадян для обласної державної адміністрації;
- щомісяця довідку про стан виконавської дисципліни щодо роботи зі зверненнями громадян та роботи з документами;
- аналітичну довідку та протоколи якості щодо функціонування системи управління якістю – 1 раз на півріччя;
- циклограму функціонування системи управління якістю у відділі.

### 3.9. Інформує:

- керівників виконавчих органів, самостійних підрозділів виконавчого комітету, комунальних підприємств про дату, час та місце проведення особистих прийомів міського голови, його заступників, секретаря ради, керуючого справами виконавчого комітету Алчевської міської ради для запрошення їх з питань, що входять до їх компетенції;
- керівників виконавчих органів, самостійних підрозділів виконавчого комітету, комунальних підприємств про дату та час проведення перевірок щодо дотримання законодавства із звернень громадян.

### 3.10. Складає:

- графіки особистих та виїзних прийомів громадян міським головою, його заступниками, секретарем міської ради, керуючим справами виконавчого комітету Алчевської міської ради;
- графіки перевірок виконавчих органів, самостійних підрозділів виконавчого комітету, комунальних підприємств щодо дотримання законодавства із звернень громадян;
- графіки звітів на апаратних нарадах керівників виконавчих органів, самостійних підрозділів виконавчого комітету, комунальних підприємств щодо дотримання законодавства в роботі зі зверненнями громадян.

### 3.11. Відповідає:

- за функціонування процесів системи управління якістю;
- за функціонування системи управління якістю в відділі.

### 3.12. Виконує:

- інші доручення міського голови, керуючого справами виконавчого комітету.

Дотримується правил внутрішнього розпорядку.

## **IV. ПРАВА ВІДДІЛУ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ ІЗ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН**

З метою виконання наданих функцій відділ має право:

### 4.1. Розпорядчі права:

4.1.1. Використовувати існуючу систему інформаційних та матеріальних ресурсів.

4.1.2. Запитувати та отримувати від виконавчих органів ради, самостійних підрозділів виконавчого комітету, апарату міської ради та її виконавчого комітету, комунальних підприємств інформацію, необхідну для виконання службових обов'язків посадовими особами відділу.

4.1.3. Повертати на доопрацювання проекти відповідей на звернення громадян, на документи, резолюції міського голови, його заступників, секретаря ради, керуючого справами виконавчого комітету Алчевської міської ради у випадках порушень Регламенту виконавчого комітету Алчевської міської ради, 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, Інструкції з діловодства в Алчевській міській раді, виконавчому комітеті та виконавчих органах ради, наявності помилок редакційного та граматичного характеру.

### 4.2. Організаційні права:

4.2.1. Ініціювати та проводити наради, семінари з питань, що належать до компетенції відділу.

4.2.2. Перевіряти у встановленому порядку в виконавчих органах ради, самостійних підрозділах виконавчого комітету, комунальних підприємствах питання щодо дотримання вимог 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, Інструкції з діловодства в Алчевській міській раді, виконавчому комітеті та виконавчих органах ради, здійснення контролю за виконанням документів, резолюцій міського голови, його заступників, секретаря ради, керуючого справами виконавчого комітету Алчевської міської ради.

#### 4.2.5. Вносити пропозиції:

- щодо вдосконалення роботи відділу;
- щодо вдосконалення діловодства в роботі із зверненнями громадян та з документами;
- щодо розроблення та затвердження нормативних і методичних документів з питань, що входять до компетенції відділу;
- щодо поліпшення системи управління якістю;

4.2.6. Вимагати від керівництва дій, що сприяють виконанню посадових обов'язків працівниками відділу.

4.2.7. Вимагати безпечних та необхідних для роботи умов праці.

4.2.8. Вимагати поваги особистої гідності, справедливого та шанобливого ставлення до працівників відділу з боку керівників, співробітників і громадян.

### **V. ВЗАЄМОВІДНОСИНИ (СЛУЖБОВІ ЗВ'ЯЗКИ) ВІДДІЛУ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ ІЗ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН**

В процесі виконання завдань, покладених на відділ, він взаємодіє з громадянами міста, виконавчими органами міської ради, самостійними підрозділами виконавчого комітету, апаратом міської ради та її виконавчого комітету, комунальними підприємствами, іншими підприємствами, установами, організаціями.

### **VI. КЕРІВНИЦТВО ДІЯЛЬНІСТЮ ВІДДІЛУ**

Начальник відділу:

- визначає основні напрямки роботи, шляхи, форми та методи вирішення питань, що входять до компетенції відділу;
- бере участь у засіданнях міської ради, виконавчого комітету, нарадах з питань, що пов'язані з виконанням функцій відділу;
- ознайомлює працівників відділу з питаннями, які розглядаються на засіданнях виконавчого комітету, апаратних нарадах, що стосуються роботи відділу, про прийняті документи та заходи щодо їх виконання;
- представляє інтереси відділу у відносинах з державними органами, органами місцевого самоврядування, міськими комунальними підприємствами, іншими підприємствами, установами, організаціями з відповідних питань.
- оцінює виконання спеціалістами I категорії відділу посадових інструкцій, особистого плану роботи, окремих доручень, завдань тощо (щорічна оцінка);

- готує пропозиції й обґрунтування щодо встановлення щомісячної надбавки посадовим особам, службовцям відділу;
- готує службову записку щодо необхідності оголошення конкурсу на заміщення вакантних посад у відділі;
- готує перелік питань для учасників іспиту на заміщення вакантних посад;
- готує подання щодо продовження терміну перебування на службі посадових осіб місцевого самоврядування відділу у зв'язку із досягненням граничного віку;
- готує подання про присвоєння чергового рангу посадовим особам відділу;
- готує подання щодо видачі грошової винагороди посадовим особам місцевого самоврядування відділу за сумлінну безперервну працю в органах місцевого самоврядування, зразкове виконання службових обов'язків;
- надає пропозиції та обґрунтування розміру щомісячної премії посадовим особам місцевого самоврядування, службовцям відділу;
- складає службові характеристики на посадових осіб відділу, що підлягають атестації;
- складає списки кадрового резерву відділу;
- вимагає поваги особистої гідності, справедливого та шанобливого ставлення до працівників відділу з боку керівників, співробітників і громадян.

## **VII. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ВІДДІЛУ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ ІЗ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН**

Працівники відділу несуть відповідальність за:

- 7.1. Бездіяльність, неякісне або несвоєчасне виконання посадових завдань та обов'язків.
- 7.2. Порушення етичних норм поведінки посадових осіб місцевого самоврядування та обмежень, пов'язаних з прийняттям на службу в органи місцевого самоврядування та її проходженням.
- 7.3. Недотримання правил внутрішнього розпорядку.
- 7.4. Порушення правил та норм з питань охорони праці та пожежної безпеки.

## **VIII. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ**

- 8.1. Зміни до Положення про відділ вносяться розпорядженням міського голови.
- 8.2. Працівники відділу не виконують функції, які не передбачені цим Положенням.

8.3. Фінансове та матеріально-технічне забезпечення відділу здійснюється за рахунок коштів міського бюджету.

8.4. Види морального та матеріального заохочення:

8.4.1. Моральне заохочення:

- Почесна грамота виконавчого комітету;
- Грамота виконавчого комітету;
- Лист подяки.

8.4.2. Матеріальне заохочення:

- щомісячне преміювання, розмір якого залежить від особистого внеску працівників в загальні результати роботи, а також до державних, професійних, ювілейних дат;

- в кінці календарного року за рахунок економії фонду оплати праці виплачується винагорода за бездоганну працю, творчий підхід до роботи, якісне та своєчасне виконання доручень і обов'язків, не зазначених посадовою інструкцією, особливу складність та важливість роботи, інші досягнення;

- грошова винагорода посадовим особам місцевого самоврядування за сумлінну безперервну працю в органах місцевого самоврядування, зразкове виконання службових обов'язків;

- надбавки посадовим особам, службовцям, які залежать від особистого внеску кожного працівника в загальні результати роботи та розподіляються як один з факторів мотивації та стимулювання у роботі.

8.5. У випадку відсутності:

- начальника відділу – його обов'язки виконує спеціаліст I категорії відділу;
- спеціаліста I категорії – його обов'язки виконує інший спеціаліст I категорії відділу;
- секретаря керівників – його обов'язки виконує спеціаліст I категорії відділу.

8.6. Припинення відділу здійснюється за рішенням міської ради.

Керуючий справами виконавчого  
комітету Алчевської міської ради

Г.Й. Кононенко

Начальник відділу організації  
роботи із зверненнями громадян

О.Ю. Руденко