

Додаток

до рішення виконавчого комітету

від 22.12.2022 №1020

ПОЛОЖЕННЯ

про відділ роботи із зверненнями громадян

Хмельницької міської ради

(нова редакція)

1. ЗАГАЛЬНІ ЗАСАДИ

1.1. Відділ роботи із зверненнями громадян (далі – відділ) є самостійним відділом Хмельницької міської ради, має свою печатку.

1.2. Відділ створений міською радою, підконтрольний і підзвітний Хмельницькій міській раді, підпорядкований виконавчому комітету та міському голові.

1.3. У своїй діяльності відділ керується Конституцією України, законами України, постановами Верховної Ради України, указами Президента України, постановами і розпорядженнями Кабінету Міністрів України, іншими нормативними актами центральних органів виконавчої влади, рішеннями міської ради, її виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, цим Положенням.

1.4. Відділ створений для забезпечення належних умов щодо реалізації громадянами міської територіальної громади конституційного права на звернення до Хмельницької міської ради та її виконавчих органів; організації і проведення особистих, виїзних особистих прийомів громадян, прямих телефонних ліній міським головою, його заступниками, секретарем міської ради і керуючим справами виконавчого комітету; здійснення контролю за своєчасним розглядом письмових та усних звернень громадян у департаментах, управліннях, відділах, інших структурних підрозділах міської ради, старостах, на комунальних підприємствах.

1.5. Діяльність відділу здійснюється на підставі законів України «Про звернення громадян», «Про доступ до публічної інформації», «Про місцеве самоврядування в Україні», Указу Президента України від 07.02.2008 №109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», постанови КМУ від 14.04.1997 №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», Регламенту роботи виконавчих органів міської ради.

1.6. Відділ, при вирішенні питань, що належать до його компетенції, взаємодіє із виконавчими органами Хмельницької міської ради, комунальними підприємствами, установами, організаціями Хмельницької міської територіальної громади, старостами.

1.7. Відділ очолює начальник, який призначається на посаду та звільняється з посади міським головою.

1.8. Структура та чисельність працівників відділу затверджується міським головою.

1.9. Працівники відділу призначаються та звільняються з посади міським головою.

1.10. Працівники відділу мають службові посвідчення відповідного зразка.

2. ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ ТА ФУНКЦІЇ ВІДДІЛУ

2.1. Здійснює реєстрацію письмових та усних заяв, пропозицій, скарг громадян, запитів на публічну інформацію.

2.2. Консультує громадян, які виявили бажання подати письмове звернення або побувати на особистому прийомі у міського голови, його заступників, секретаря міської ради, керуючого справами виконавчого комітету, щодо порядку розгляду звернень і вирішення порушених у них питань.

2.3. Організовує і забезпечує проведення особистих прийомів громадян міським головою, його заступниками, секретарем міської ради, керуючим справами виконавчого комітету.

2.4. Організовує і забезпечує проведення виїзних особистих прийомів громадян міським головою, його заступниками, секретарем міської ради, керуючим справами виконавчого комітету в мікрорайонах міста і населених пунктах Хмельницької міської територіальної громади.

2.5. Організовує і забезпечує проведення прямих телефонних ліній «Міська влада відповідає» за участю міського голови, його заступників, секретаря міської ради, керуючого справами виконавчого комітету.

2.6. Розглядає та опрацьовує електронні петиції, що надходять у міську раду, згідно з вимогами статті 23-1 Закону України «Про звернення громадян» і Порядку розгляду електронної петиції, адресованої Хмельницькій міській раді.

2.7. Забезпечує постійний контроль за своєчасним розглядом і належним виконанням звернень громадян, запитів на публічну інформацію структурними підрозділами міської ради, комунальними підприємствами та установами, старостами.

2.8. Узагальнює статистичні дані з розгляду письмових та усних звернень громадян щомісяця, щопівроку, щороку.

2.9. Готує узагальнену статистично-аналітичну інформацію про підсумки роботи зі зверненнями громадян і вирішення порушених у них проблемних питань за півріччя і рік та подає її для подальшого висвітлення на офіційному вебсайті міської ради.

2.10. Систематично інформує керівництво виконавчого комітету про хід розгляду звернень громадян у виконавчих органах міської ради, у разі виявлення – про факти порушень вимог законів України «Про звернення громадян», «Про доступ до публічної інформації», випадки формалізму, халатності чи упередженості при розгляді звернень громадян; за необхідності, вносить пропозиції міському голові про притягнення до відповідальності посадових осіб, які порушують законодавство про звернення громадян.

2.11. Аналізує характер звернень громадян, вивчає причини повторних звернень, заяв і скарг у вищестоящі органи влади, вносить пропозиції щодо їх усунення.

2.12. Вивчає, узагальнює та поширює позитивний досвід роботи із зверненнями громадян, готує доповідні записки з окремих проблемних питань, що відносяться до компетенції відділу.

2.13. Здійснює перевірки дотримання чинного законодавства з питань розгляду звернень громадян у виконавчих органах міської ради, на комунальних підприємствах, в установах та організаціях, старостинських округах, надає їм необхідну методичну і практичну допомогу.

2.14. Веде електронний документообіг у системі електронного документообігу IT-enterprise.

2.15. У межах своєї компетенції взаємодіє із структурними підрозділами міської ради, її виконавчими органами, комунальними підприємствами, установами, організаціями, старостами.

3. ПРАВА ВІДДІЛУ

3.1. Відділ має право:

3.1.1. Вимагати від керівників департаментів, управлінь, відділів, інших структурних підрозділів міської ради, комунальних підприємств, установ, організацій, старост міської територіальної громади своєчасну інформацію про результати розгляду звернень громадян і вирішення порушених у них питань та безумовного дотримання при цьому термінів, визначених чинним законодавством.

3.1.2. Вносити пропозиції міському голові, керуючому справами виконавчого комітету щодо вдосконалення роботи із зверненнями громадян, притягнення до відповідальності посадових осіб, які порушують вимоги законів України «Про звернення громадян», «Про доступ до публічної інформації».

4. НАЧАЛЬНИК ВІДДІЛУ

4.1. Безпосередньо здійснює керівництво відділом і несе персональну відповідальність за виконання покладених на відділ завдань.

4.2. Планує роботу відділу і забезпечує виконання затверджених планів.

4.3. Визначає завдання і здійснює розподіл обов'язків між працівниками відділу, проводить аналіз розгляду звернень громадян і вживає, у разі потреби, заходів щодо ефективної діяльності відділу, забезпечує підвищення ділової кваліфікації його працівників.

4.4. Розробляє посадові інструкції працівників відділу, забезпечує дотримання ними правил внутрішнього трудового розпорядку.

4.5. Готує проекти розпоряджень міського голови та інших службових документів з питань, віднесених до компетенції відділу.

4.6. Здійснює контроль за дотриманням у відділі Регламенту роботи виконавчих органів Хмельницької міської ради та відповідних інструкцій.

4.7. За необхідності, виконує інші обов'язки та доручення міського голови, його заступників, керуючого справами виконавчого комітету, секретаря міської ради.

5. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

5.1. Відділ утримується за рахунок коштів бюджету Хмельницької міської територіальної громади.

5.2. Виконавчий комітет Хмельницької міської ради створює умови для нормальної роботи і підвищення кваліфікації працівників відділу, забезпечує їх приміщенням, телефонним зв'язком, засобами оргтехніки, відповідно обладнаними місцями зберігання документів, а також законодавчими та нормативними актами і довідковими матеріалами.

5.3. Зміни та доповнення до цього Положення можуть бути внесені з ініціативи міського голови, керуючого справами виконавчого комітету, начальника відділу.

5.4. Відділ ліквідується та реорганізується міською радою у відповідності до чинного законодавства

Керуючий справами

виконавчого комітету

Ю.САБІЙ

Завідувач відділу роботи

із зверненнями громадян

Н.ЛОПАТОВСЬКА