### ЗАТВЕРДЖЕНО

*Рішення міської ради*

# 31.03.2014 №2590

## *ПОЛОЖЕННЯ*

***про управління по роботі зі зверненнями громадян виконкому міської ради***

# 1. Загальні положення

* 1. Управління по роботі зі зверненнями громадян виконкому міської ради (надалі – управління) є самостійним структурним підрозділом виконавчого комітету міської ради.
  2. Управління утворюється й ліквідується відповідно до ст. 54 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» рішенням міської ради в межах затвердженої нею структури за пропозицією міського голови.
  3. Управління підзвітне й підконтрольне міській раді, підпорядковане її виконавчому комітету та міському голові.
  4. Управління має бланк зі своїм найменуванням.
  5. Управління у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України, постановами Верховної Ради України, указами Президента України, рішеннями міської ради та виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, у межах делегованих повноважень – постановами Кабінету Міністрів України, інших органів виконавчої влади, Регламентом виконавчого комітету Криворізької міської ради, Системою управління інформаційною безпекою, Настановою щодо якості, протидії корупційним загрозам виконкому міської ради, ДСТУ ISO 9001:2009, Інструкцією з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об’єднаннях громадян, на підприємствах, установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, Інструкцією з діловодства в органах місцевого самоврядування міста, а також цим Положенням.

***2. Основні завдання та функції***

Основними завданнями та функціями управління є:

2.1. Забезпечення реалізації конституційного права громадян на звернення до органів місцевого самоврядування та посадових осіб відповідно до їх функціональних обов'язків із зауваженнями, пропозиціями, заявами або клопотаннями щодо реалізації своїх соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів та скаргами про їх порушення.

2.2. Організація:

2.2.1 отримання звернень громадян і направлення їх до управлінь, відділів та інших виконавчих органів міської ради, виконкомів районних у місті рад, місцевих органів виконавчої влади, суб’єктів господарювання для оперативного реагування на порушені питання;

2.2.2 вирішення питань, з якими громадяни звертаються до органів і посадових осіб місцевого самоврядування; супровід звернень до остаточного розв’язання проблем або роз’яснення причин неможливості їх вирішення в межах компетенції міського голови та органів місцевого самоврядування; надання необхідних консультацій.

2.3. Організація й проведення особистих прийомів громадян керівництвом міської ради та її виконкому.

2.4. Забезпечення контролю за організацією роботи зі зверненнями громадян у органах місцевого самоврядування, суб’єктах господарювання незалежно від форм власності.

2.5. Здійснення за завданнями міського голови, секретаря міської ради, заступників міського голови, керуючої справами виконкому міської ради контролю за виконанням їх доручень, розпоряджень, а також перевірка достовірності наданої інформації щодо вирішення питань, порушених у зверненнях громадян.

2.6. Підготовка аналітичної інформації та статистичної звітності за результатами роботи зі зверненнями громадян.

2.7. Забезпечення права громадян на доступ до публічної інформації та надання безоплатної первинної правової допомоги з питань, віднесених до компетенції управління.

***3. Обов’язки***

3.1. Виконання нормативно-правових актів вищих органів влади, рішень міської ради, її виконавчого комітету, розпоряджень міського голови та інших службових документів у межах наданих повноважень.

3.2. Проведення роз’яснювальної роботи щодо практичної реалізації громадянами конституційного права на звернення.

3.3. Організація отримання звернень від органів державної влади, державної установи «Урядовий контактний центр», контакт-центру «Гаряча лінія голови облдержадміністрації»; здійснення заходів щодо оперативного вирішення виконавцями порушених у зверненнях питань у межах повноважень органів місцевого самоврядування.

3.4. Здійснення прийому звернень громадян незалежно від форми їх надходження; унесення їх до реєстру звернень громадян; забезпечення організації розгляду проблем, порушених у зверненнях, органами місцевого самоврядування, відповідними місцевими органами виконавчої влади, суб’єктами господарювання шляхом їх направлення на розгляд у визначений законодавством термін.

3.5. Надання на розгляд керівництву виконкому міської ради звернень громадян та направлення їх згідно з чинним законодавством України до відділів, управлінь, інших виконавчих органів міської ради, виконкомів районних у місті рад, суб’єктів господарювання, до компетенції яких належить вирішення порушених питань.

3.6. Контроль за своєчасним надходженням інформаційних та інших матеріалів за зверненнями громадян від відділів, управлінь, інших виконавчих органів міської ради, виконкомів районних у місті рад на виконання доручень міського голови, секретаря міської ради, заступників міського голови, керуючої справами виконкому.

3.7. Здійснення систематичного висвітлення через засоби масової інформації та розміщення на офіційному веб-сайті виконкому Криворізької міської ради в мережі Інтернет узагальнених даних про організацію роботи зі зверненнями громадян, графіків особистих прийомів громадян керівництвом міської ради та її виконкому.

3.8. Проведення перевірок щодо ведення діловодства за зверненнями громадян у відділах, управліннях та інших виконавчих органах міської ради, виконкомах районних у місті рад, суб’єктах господарювання; надання методичної й практичної допомоги з цього питання.

3.9. Забезпечення інформаційної підтримки ресурсів, розміщених на порталі «Криворізький ресурсний центр», що за своїм змістом належать до компетенції управління; удосконалення їх структури та змісту.

***4. Права***

Управління має право:

4.1. Звертатися до голів районних у місті рад, керівників відділів, управлінь та інших виконавчих органів міської ради з питань, порушених у зверненнях громадян; отримувати від них інформацію, необхідну для виконання покладених на управління завдань згідно з чинним законодавством України.

4.2. Контролювати та перевіряти стан справ і дотримання вимог законодавства щодо роботи зі зверненнями громадян у відділах, управліннях та інших виконавчих органах міської ради, виконкомах районних у місті рад, суб’єктах господарювання незалежно від форм власності.

4.3. Пропонувати для впровадження заходи щодо усунення причин, що породжують звернення громадян.

4.4. Залучати представників відділів, управлінь та інших виконавчих органів міської ради, виконкомів районних у місті рад, суб’єктів господарювання відповідно до їх компетенції до перевірок виконання заходів, що організовуються з метою розв’язання питань, порушених у зверненнях громадян.

4.5. Перевіряти достовірність інформації, що надходить від виконавців, щодо результатів розгляду звернень громадян.

4.6. Брати участь у нарадах, засіданнях та інших заходах, де розглядаються питання роботи зі зверненнями громадян, що проводяться у виконкомах міської ради та районних у місті рад.

***5. Організація роботи***

5.1. Управління працює відповідно до перспективних і поточних планів, що затверджуються рішенням виконкому міської ради, та щомісячних календарних планів роботи виконавчого комітету, що затверджуються міським головою.

5.2. Прийом на роботу працівників управління здійснюється відповідно до Закону України «Про службу в органах місцевого самоврядування» міським головою на конкурсній основі або за іншою процедурою, передбаченою чинним законодавством України.

5.3. Управління очолює начальник, який має заступника. У разі відсутності начальника його обов’язки виконує заступник.

5.4. Начальник управління:

5.4.1 несе персональну відповідальність за виконання покладених на управління завдань, законність прийнятих ним рішень;

5.4.2 визначає обов’язки працівників управління та здійснює контроль за їх виконанням;

* + 1. видає в межах повноважень управління накази, організовує та контролює їх виконання;
    2. представляє управління в усіх установах, підприємствах та закладах;
    3. формує кадровий резерв на працівників управління;
    4. подає пропозиції міському голові щодо:
       1. заміщення вакансій в управлінні;
       2. присвоєння посадовим особам чергових рангів;

5.4.6.3 заохочення працівників управління за результатами роботи;

* + - 1. структури управління;
      2. установлення розміру надбавок посадовим особам;
      3. застосування стягнень за порушення трудової та виконавчої

дисципліни.

5.5. Управління фінансується коштом міського бюджету. Штатний розпис і фонд оплати праці працівників управління визначається міським головою в межах загальної чисельності оплати праці працівників виконкому міської ради.

5.6. Працівники управління виконують обов’язки відповідно до посадових інструкцій.

***Секретар міської ради С.Маляренко***