

**УКРАЇНА**

**ВІЙСЬКОВО-ЦИВІЛЬНА АДМІНІСТРАЦІЯ МІСТА ЛИСИЧАНСЬК**

**ЛУГАНСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**РОЗПОРЯДЖЕННЯ**

**КЕРІВНИКА ВІЙСЬКОВО-ЦИВІЛЬНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ**

10.09.2020 м. Лисичанськ № 314

**Про затвердження Положення**

**про відділ по роботі**

**з листами та зверненнями громадян**

 З метою належної організації розгляду звернень громадян та реалізації їх конституційного права на звернення, керуючись ст.6 Закону України «Про військово-цивільні адміністрації», пунктом 8 Регламенту військово-цивільної адміністрації міста Лисичанськ Луганської області, затвердженого розпорядженням керівника військово-цивільної адміністрації міста Лисичанськ Луганської області від 04.09.2020 № 266

**зобов’язую:**

1. Затвердити Положення про відділ по роботі з листами та зверненнями громадян військово - цивільної адміністрації міста Лисичанськ Луганської області (додається).

2. Розпорядження підлягає оприлюдненню.

**Керівник**

**військово - цивільної адміністрації Олександр ЗАЇКА**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Розпорядження керівника

військово-цивільної

адміністрації

10.09. 2020 № 314

**П О Л О Ж Е Н Н Я**

**про відділ по роботі з листами та зверненнями громадян**

**військово-цивільної адміністрації міста Лисичанськ**

**Луганської області**

1. **Загальні положення**

1.1. Відділ по роботі з листами та зверненнями громадян (далі – відділ) є структурним підрозділом військово-цивільної адміністрації міста Лисичанськ Луганської області (далі – ВЦА);

1.2. У своїй діяльності відділ керується Конституцією України, законами України «Про звернення громадян», «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції», указами та розпорядженнями Президента України, постановами Верховної Ради України, розпорядженнями та постановами Кабінету Міністрів України, прийнятими відповідно до Конституції та законів України, розпорядженнями керівника військово-цивільної адміністрації міста Лисичанськ Луганської області (далі – керівник), цим Положенням, а також іншими нормативно-правовими актами;

1.3. Відділ є підзвітним, підконтрольним та підпорядкованим керівнику. Координує роботу відділу заступник керівника (згідно розподілу обов’язків)**;**

1.4. Відділ має штамп для реєстрації звернень з найменуванням відділу.

**2. Основні завдання**

 2.1. Забезпечення розгляду пропозицій (зауважень), заяв (клопотань), скарг громадян, електронних петицій та електронних звернень, які надійшли до ВЦА, організація особистого прийому громадян керівником та його заступниками у встановленому чинним законодавством порядку;

2.2. Забезпечення контролю за своєчасним виконанням Законів України, актів та доручень Президента України, Кабінету Міністрів України, інших центральних органів виконавчої влади, розпоряджень та доручень голови облдержадміністрації, розпоряджень керівника;

2.3. Розробка нормативно-правових актів у сфері розгляду звернень громадян;

2.4. Забезпечення контролю за строками розгляду звернень громадян, об’єктивністю та повнотою відповідей заявникам;

2.5. Інформування керівника та його заступників про стан розгляду звернень громадян структурними підрозділами ВЦА, комунальними підприємствами, іншими організаціями та установами;

2.6. Аналіз причин порушень термінів розгляду звернень громадян та внесення пропозицій з їх усунення;

2.7. Надання методичної допомоги в організації роботи з порядку ведення діловодства щодо звернень громадян управлінням, відділам, службам ВЦА, підприємствам комунальної форми власності та організаціям, установам будь-якої форми власності;

2.8. Підготовка проєктів розпоряджень керівника з питань, що належать до компетентності відділу;

2.9. Забезпечення належної організації особистих прийомів громадян (у тому числі виїзних);

2.10. Оперативне реагування та розгляд звернень громадян, що надходять у телефонному режимі на «Урядову гарячу лінію».

1. **Функції**

3.1. Організація своєчасного розгляду пропозицій (зауважень), заяв (клопотань), скарг громадян, електронних петицій та електронних звернень у встановленому чинним законодавством порядку;

3.2. Здійснення прийому, електронної реєстрації, обліку, обробки звернень громадян, передачі їх на виконання, формування документів у справи та зберігання;

3.3. Підготовка графіків проведення особистих прийомів громадян (у тому числі виїзних) керівником, його заступниками та забезпечення належного проведення прийомів;

3.4. Проведення (за дорученням керівника) перевірки стану роботи зі зверненнями громадян в управліннях, відділах, службах ВЦА**,** підприємствах та інших закладах комунальної форми власності;

3.5. Організація роботи з розгляду електронних петицій та звернень громадян, що надходять на сайт петицій та електронну пошту відділу;

3.6. Забезпечення оперативного реагування на звернення громадян, що надходять на «Урядову гарячу лінію» через державну установу «Луганський обласний контактний центр»;

3.7. Оприлюднення у засобах масової інформації та на офіційному веб-сайті ВЦА узагальнених відомостей про організацію роботи зі зверненнями громадян та вирішення порушених у них питань;

3.8. Організація та забезпечення роботи комісії з питань розгляду звернень громадян у ВЦА, підготовка документів на розгляд комісії, оформлення протоколів за підсумками прийнятих рішень;

3.9. Здійснення систематичного аналізу та узагальнення звернень громадян з метою виявлення причин, що їх породжують;

3.10. Проведення нарад та семінарів за участю спеціалістів ВЦА та працівників комунальних підприємств міста, які відповідають за ведення діловодства зі зверненнями громадян;

3.11. Внесення на розгляд керівника пропозицій про притягнення до відповідальності посадових осіб за порушення законодавства про звернення громадян;

3.12. Виконання інших функцій, що випливають з покладених на відділ завдань.

1. **Права й обов’язки**

4.1. Відділ має право:

4.1.1. Вимагати в межах делегованих повноважень від працівників відділів, служб та управлінь ВЦА, підприємств, організацій, установ комунальної або будь-якої форми власності (якщо вони є кореспондентами) своєчасного розгляду направлених на виконання звернень громадян;

4.1.2. Повертати виконавцям на доопрацювання звернення, відповіді на які були надані з порушенням вимог законодавства про звернення громадян;

4.1.3. Отримувати від виконавців необхідну інформацію щодо якості та обсягів виконаних завдань;

4.1.4. Вносити на розгляд керівника проєкти розпоряджень з питань, віднесених до компетенції відділу;

4.1.5. Вносити пропозиції про притягнення до відповідальності посадових осіб структурних підрозділів ВЦА, керівників комунальних підприємств у разі порушення законодавства про звернення громадян;

4.1.6. Вносити пропозиції з вдосконалення організації роботи з розгляду звернень громадян;

4.1.7. Здійснювати в межах делегованих повноважень перевірки стану роботи з розгляду звернень громадян та дотримання вимог чинного законодавства в структурних підрозділах ВЦА, організаціях, установах та на підприємствах комунальної форми власності;

4.1.8. Направляти звернення громадян, які відносяться до компетенції інших органів влади, підприємств, організацій, установ тощо, для розгляду за належністю згідно зі статтею 7 Закону України «Про звернення громадян»;

4.2. Обов’язки:

4.2.1. Сумлінно і професійно виконувати свої посадові обов’язки;

4.2.2. Дотримуватися Конституції та законів України, діяти лише на підставі, в межах повноважень та у спосіб, що передбачені Конституцією та законами України;

4.2.3. Дотримуватися правил внутрішнього трудового розпорядку та правил етичної поведінки;

4.2.4. Використовувати під час виконання своїх посадових обов’язків державну мову;

4.2.5. Забезпечувати в межах наданих повноважень ефективне здійснення функцій і повноважень ВЦА та місцевого самоврядування;

4.2.6. Постійно підвищувати рівень своєї професійної компетентності та вдосконалювати організацію службової діяльності.

1. **Начальник відділу**

5.1. Відділ очолює начальник. У разі його відсутності, його обов’язки виконує працівник відділу, який призначається керівником;

5.2. Начальник відділу та інші працівники відділу призначаються на посади та звільняються з посад в порядку визначеному законодавством;

5.3. Службові обов’язки працівників відділу визначаються посадовими інструкціями, які розробляються начальником відділу та затверджуються заступником керівника, який координує роботу відділу;

5.4. Задачі та обов’язки начальника:

5.4.1. Основними завданнями начальника відділу є ведення діловодства з розгляду звернень громадян та організація особистого прийому громадян у ВЦА;

5.4.2. Здійснення керівництва роботою відділу, розподіл обов’язків між працівниками відділу, забезпечення підвищення їх кваліфікації і дотримання трудової дисципліни;

5.4.3. Розробка проєктів нормативно - правових актів, розпоряджень керівника з питань, що належать до компетентності відділу;

5.4.4. Забезпечення дотримання законодавства про захист персональних даних, зберігання та використання персональних даних у відповідності до чинного законодавства;

5.4.5. Підготовка та опрацювання вхідних контрольних документів,

відповідей на інформаційні запити, супроводжувальних листів, статистичних звітів, аналітичних інформацій;

5.4.6. Виконання доручення керівника та його заступників відповідно до покладених на відділ завдань;

5.5. Начальник відділу зобов’язаний:

дотримуватися трудової дисципліни, правил внутрішнього розпорядку, правил етичної поведінки;

забезпечувати збереження документів, які надійшли до відділу, не розголошувати відомості, що містяться в них;

дотримуватися вимог, що пред’являються посадовим особам законодавчими актами.

**6. Взаємодія**

6.1. Відділ у своїй діяльності взаємодіє з іншими структурними підрозділами ВЦА, підприємствами, установами, організаціями незалежно від форм власності в питаннях, які належать до компетентності відділу.

**Начальник відділу по роботі**

**з листами та зверненнями громадян Світлана МИХАЙЛІВ**