

ПОЛОЖЕННЯ
про відділ по роботі зі зверненнями громадян та доступу до публічної інформації
Покровської міської ради

I. Загальні положення

1.1. Відділ по роботі зі зверненнями громадян та доступу до публічної інформації Покровської міської ради (далі – відділ) утворюється рішенням міської ради згідно з Законом України “Про місцеве самоврядування в Україні”; підпорядковується керуючому справами виконкому ради та заступнику міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради відповідно до розподілу обов’язків.

1.2. Відділ у своїй діяльності керується Конституцією України, Законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», “Про службу в органах місцевого самоврядування”, “Про звернення громадян”, «Про засади запобігання і протидії корупції», «Про захист персональних даних», «Про безоплатну правову допомогу», «Про доступ до публічної інформації», 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 затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 року №348; Класифікатором розгляду звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 №858, актами Президента України, Кабінету міністрів України, Верховної ради України, розпорядженнями голови облдержадміністрації, міського голови, цим Положенням.

1.3. Положення про відділ затверджується рішенням міської ради.

1.4. Структура, штатна чисельність, фонд оплати праці відділу затверджується рішенням міської ради.

1.5. Посадові інструкції начальника відділу, головного спеціаліста з публічної інформації, спеціаліста I категорії затверджує міський голова.

1.6. Ліквідація та реорганізація відділу здійснюється на підставі рішення міської ради.

1.7. Відділ правами юридичної особи не володіє.

II. Основні напрямки роботи відділу

2.1. Розгляд пропозицій, заяв і скарг, одержаних поштою, на особистому прийомі, за допомогою засобів мережі Інтернет та телефонного зв’язку, організація прийому відвідувачів, організація роботи в Єдиній системі місцевих петицій, забезпечує виконання Закону України «Про доступ до публічної інформації» шляхом забезпечення доступу запитувачів до інформації, розпорядником якої є виконавчий комітет міської ради.

2.2. Створення умов, необхідних для організації особистого прийому осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги з питань, що належать до компетенції міської ради, працівниками юридичного відділу міської ради.

2.3. Контроль за виконанням структурними підрозділами міської ради, підприємствами, установами, організаціями доручень щодо вирішення питань, які порушувались на особистому прийомі та в письмових і усних зверненнях громадян.

2.4. Аналіз звернень громадян вивчення причин, що породжують скарги, реагування на факти порушень законності, тяганини, бюрократизму.

2.5. Вивчення стану роботи, надання методичної допомоги структурним підрозділам міської ради, підприємствам, установам та організаціям з питань роботи зі зверненнями громадян.

Ш. Функції відділу

3.1. В галузі забезпечення організації прийому і розгляду пропозицій, заяв і скарг громадян.

3.1.1. Виконує функції громадської приймальні з надання безоплатної первинної правової допомоги з питань, що належать до компетенції міської ради.

3.1.2. Організовує прийоми громадян заступниками міського голови, керуючим справами виконкому ради, а також особисті прийоми осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги з питань, що належать до компетенції міської ради у відповідності із затвердженим графіком прийому. Запитує з відповідних органів необхідні для прийому громадян матеріали або запрошує їх представників для пояснень, веде облік доручень і вказівок, наданих на прийоми та здійснює контроль за їх виконанням.

3.1.3. Забезпечує розгляд та оприлюднення електронних петицій на сайті «Електронні петиції м. Покровськ».

3.1.4. Забезпечує своєчасне опрацювання запитів на публічну інформацію та надання відповідей на такі запити в порядку та строки, визначені Законом України «Про доступ до публічної інформації»

3.1.5. Надає консультації і роз'яснення громадянам, що звертаються на особистий прийом до керівників міської ради, про порядок вирішення їх питань і прохань згідно з діючим законодавством.

3.1.6. Забезпечує реєстрацію і облік звернень громадян, веде алфавітно-облікову і контрольну картотеку, оперативну і підсумкову статистику звернень, поточний архів.

3.1.7. Здійснює попередній розгляд листів, повідомляє громадян про наслідки розгляду їх звернень.

3.1.8. Вивчає і узагальнює пропозиції, заяви і скарги громадян, що надійшли до міської ради, здійснює підготовку інформаційних матеріалів (довідок, пропозицій) керівництву міської ради про стан роботи, причини письмових і усних звернень громадян.

3.1.9. Організовує і забезпечує здійснення (в необхідних випадках) перевірок на місцях фактів, викладених у зверненнях громадян.

3.1.10. Здійснює інформаційно-довідкову, аналітичну роботу з питань, що стосуються компетенції відділу.

3.1.11. Готує проекти розпоряджень міського голови, рішень міської ради та виконкому з питань роботи зі зверненнями громадян та доступу до публічної інформації за дорученням керівництва міської ради.

3.1.12. Забезпечує оприлюднення через засоби масової інформації та на веб-сайті міської ради відомостей щодо роботи зі зверненнями громадян та доступу до публічної інформації.

3.2. В галузі здійснення контролю за розглядом електронних петицій, запитів на отримання публічної інформації, пропозицій, заяв і скарг громадян:

3.2.1. Здійснює систематичний контроль за своєчасним розглядом електронних петицій, запитів на отримання публічної інформації, заяв і скарг громадян, які направляються структурним підрозділам міської ради, підприємствам, установам і організаціям.

3.2.2. Організовує і здійснює перевірки стану справ щодо розгляду звернень громадян у структурних підрозділах міської ради, в установах, організаціях, на підприємствах.

3.2.3. Здійснює контроль за виконанням керівництва міської ради, що приймалися за пропозиціями, заявами і скаргами.

3.2.4. Складає в необхідних випадках тематичні записки по окремим питанням, що впливають з письмових і усних звернень громадян. Інформує керівництво міської ради про факти тяганини, формально-бюрократичного ставлення до листів, заяв і скарг громадян.

3.2.5. Забезпечує організацію роботи Комісії виконкому міської ради з питань розгляду звернень громадян, організацію та проведення «Дня контролю».

3.3. В галузі надання методичної допомоги в роботі по розгляду звернень громадян, вивченні і розповсюдженні передового досвіду цієї роботи.

3.3.1 Вивчає практику роботи структурних підрозділів міської ради на підприємствах, в установах, організаціях на місцях щодо забезпечення належного розгляду звернень громадян.

3.3.2. Розробляє інструкції, методичні рекомендації щодо застосування законодавства про звернення громадян та надає з цих питань методичну і практичну допомогу структурним підрозділам міської ради, підприємствам, управлінням і організаціям.

3.3.3. Вивчає, аналізує, узагальнює і розповсюджує позитивний досвід роботи по організації прийому, розгляду і вирішенню звернень громадян, одержує від структурних підрозділів міської ради, підприємств, установ і організацій статистичні дані про надходження та розгляд заяв і скарг для аналізу та складання піврічних та річних підсумків роботи.

3.3.4. Організовує проведення семінарів, нарад, навчань з питань роботи зі зверненнями громадян та доступу до публічної інформації.

3.3.5. Організовує стажування відповідальних осіб за стан роботи зі зверненнями громадян на підприємствах, що надають послуги населенню.

IV. Організація роботи відділу

4.1. Відділ очолює начальник, який призначається на посаду міським головою.

4.2. Начальник відділу:

– забезпечує виконання покладених на відділ завдань;

– здійснює керівництво відділом, розподіляє обов'язки між працівниками, очолює та контролює їх роботу.

4.3. Відділ підзвітний у своїй роботі керуючому справами виконкому ради та заступнику міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради відповідно до розподілу обов'язків.

4.4. Робота відділу ведеться згідно плану, який складається на основі плану роботи міської ради, доручень керівництва та функцій відділу.

4.5. Відділ вивчає і аналізує звернення громадян, готує узагальнені матеріали і доповідні записки, складає щоквартальні, піврічні і річні звіти про роботу із зверненнями громадян. Забезпечує дотримання графіків особистого та виїзного прийомів громадян.

4.6. Відділ взаємодіє з іншими структурними підрозділами виконавчого комітету та міської ради з питань розгляду звернень громадян, інформує керівників про порушення термінів розгляду; в рамках делегованих повноважень по здійсненню контролю щодо додержання законодавства про звернення громадян бере участь в комплексних перевірках у відділах (управліннях) міської ради, на підприємствах, в установах, організаціях міста, незалежно від форм власності з питань роботи із зверненнями громадян.

4.7. Відділ забезпечує контроль за зверненнями громадян, по яких надані проміжні відповіді і знаходяться на додатковому контролі.

4.8. Відділ є спеціальним структурним підрозділом, що забезпечує доступ запитувачів до публічної інформації та оприлюднення такої інформації.

4.9. Веде діловодство та збереження документів, що надійшли на розгляд, згідно з номенклатурою справ Краматорської міської ради та її виконавчого комітету.

V. Права відділу

Відділу надаються права:

5.1. Брати участь у роботі засідань виконкому і міської ради, у нарадах і семінарах, що проводяться цими органами.

5.2. Вносити на розгляд пропозиції, проекти розпоряджень міського голови, рішень міської ради та виконкому з питань, що відносяться до компетенції відділу.

5.3. Проводити інструктування, консультації, надавати методичні рекомендації з питань роботи зі зверненнями громадян структурним підрозділам міської ради.

5.4. Готувати інструктивно-методичні матеріали з питань організації роботи зі зверненнями громадян структурним підрозділам міської ради.

5.5. Знайомитися зі станом діловодства за зверненнями громадян, здійснювати контроль за виконанням законодавства про розгляд звернень громадян та доступу до публічної інформації у структурних підрозділах міської ради, на підприємствах, в управліннях, організаціях та вимагати виконання вимог чинного законодавства.

5.6. Запитувати та отримувати від структурних підрозділів міської ради, підприємств, установ та організацій необхідні статистичні та оперативні дані, звіти з питань звернень громадян. Залучати фахівців структурних підрозділів міської ради, підприємств, установ та організацій, за погодженням з їх керівниками, при розгляді питань, які входять до його компетенції.

5.7. Повертати виконавцям документи по результатам розгляду звернень громадян та вимагати їх доопрацювання у випадках порушення ділового листування та Інструкції з діловодства, вимог чинного законодавства з цих питань.

5.8. Одержувати від посадових осіб структурних підрозділів міської ради, підприємств, установ і організацій, незалежно від форм власності, письмові та усні пояснення щодо несвоєчасного або часткового виконання доручень керівництва міської ради по розгляді конкретних звернень громадян.

5.9. Обробляти персональні дані громадян, що звернулися до виконкому міської ради згідно Закону України «Про захист персональних даних».

VI. Відповідальність відділу

6.1. Працівники відділу несуть відповідальність за виконання покладених на них повноважень.

6.2. За порушення трудової та виконавської дисципліни працівники відділу притягаються до відповідальності згідно з чинним законодавством.

Підготовлено:

Начальник служби персоналу

Н. Семячкова

Начальник відділу з питань діловодства, контролю та роботи зі зверненнями громадян

Г. Борисова

Секретар міської ради

Н. Іваньо