Додаток 7

до розпорядження керівника

Сєвєродонецької міської військово-цивільної адміністрації

Сєвєродонецького району Луганської області

### від «14» червня 2021 року № 914

### ПОЛОЖЕННЯ

**ПРО ВІДДІЛ ЗІ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН**

**СЄВЄРОДОНЕЦЬКОЇ МІСЬКОЇ ВІЙСЬКОВО-ЦИВІЛЬНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ СЄВЄРОДОНЕЦЬКОГО РАЙОНУ**

**ЛУГАНСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

1. **ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

1.1. Відділ зі звернень громадян Сєвєродонецької міської військово-цивільної адміністрації Сєвєродонецького району Луганської області (далі – відділ зі звернень громадян) створюється Сєвєродонецькою міською військово-цивільною адміністрацією Сєвєродонецького району Луганської області (далі – Сєвєродонецька міська ВЦА), є її структурним підрозділом та входить до її структури і забезпечує виконання покладених на нього завдань для здійснення повноважень органів місцевого самоврядування, з урахуванням особливостей, встановлених Законом України «Про військово-цивільні адміністрації».

1.2. Положення про відділ зі звернень громадян затверджується керівником Сєвєродонецької міської військово-цивільної адміністрації Сєвєродонецького району Луганської області.

1.3. Відділ є підзвітним і підконтрольним Сєвєродонецькій міській ВЦА, підпорядкований заступнику керівника Сєвєродонецької міської ВЦА згідно розподілу обов’язків.

1.4. У своїй роботі відділ керується Конституцією України, Законами України, Постановами Верховної Ради України, Указами i розпорядженнями Президента України, Постановами i розпорядженнями Кабінету Міністрів, рішеннями, указами, розпорядженнями Луганської обласної військово-цивільної адміністрації, розпорядженнями керівника Сєвєродонецької міської військово-цивільної адміністрації Сєвєродонецького району Луганської області, рішеннями Сєвєродонецької міської ради, виконавчого комітету та розпорядженнями міського голови і цим Положенням.

**2. ЗАВДАННЯ ВІДДІЛУ**

Основними завданнями відділу зі звернень громадян є:

2.1. Об’єктивний, неупереджений, вчасний та якісний розгляд пропозицій, зауважень, заяв, електронних петицій та електронних звернень, запитів на інформацію, клопотань щодо реалізації своїх соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів та скарг громадян про їх порушення.

2.2. Забезпечення належної організації особистого прийому громадян керівником Сєвєродонецької міської військово-цивільної адміністрації та заступниками керівника Сєвєродонецької міської військово-цивільної адміністрації.

2.3. Надання методичної допомоги в організації роботи з порядку ведення діловодства щодо звернень громадян, в організації особистого прийому громадян відділам, управлінням, службі, Фонду комунального майна, підприємствам комунальної форми власності та підприємствам, організаціям, установам будь-якої форми власності.

2.4. Забезпечення контролю за строками розгляду звернень громадян, об’єктивністю та повнотою відповідей заявникам. Інформування керівника Сєвєродонецької міської військово-цивільної адміністрації та його заступників про стан розгляду звернень громадян структурними підрозділами Сєвєродонецької мської військово-цивільної адміністрації, комунальними підприємствами, іншими організаціями та установами.

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

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

**3. ФУНКЦІЇ ВІДДІЛУ**

Відділ зі звернень громадян відповідно до покладених на нього завдань:

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

3.2. Здійснює прийом, електронну реєстрацію, облік, обробку звернень громадян, передачу їх на виконання, формування документів у справи та зберігання.

3.3. Готує графіки та здійснює належну організацію проведення особистих прийомів громадян (у тому числі виїзних) керівником Сєвєродонецької міської військово-цивільної адміністрації та його заступниками.

3.4. Здійснює (за дорученням керівництва ВЦА) перевірки стану роботи зі зверненнями громадян в управліннях, відділах, службі, Фонді комунального майна, підприємствах та інших закладах комунальної форми власності.

3.5. Забезпечує організацію роботи з розгляду електронних петицій та звернень громадян, що надходять на електронну пошту відділу.

3.6. За дорученням керівника ВЦА та його заступників направляє відділам, управлінням, підприємствам та організаціям, старостам для розгляду та прийняття рішень заяви та скарги громадян.

3.7. Проведення консультацій та роз’яснень нормативних документів громадянам, які звертаються з письмовими зверненнями чи на прийом з особистих питань про порядок вирішення їх проблем.

3.8. Оприлюднює у засобах масової інформації та на офіційному вебсайті Сєвєродонецької міської військово-цивільної адміністрації узагальнених відомостей про організацію роботи зі зверненнями громадян та вирішення порушених у них питань.

3.9. Здійснює систематичний аналіз та узагальнення звернень громадян з метою виявлення причин, що їх породжують.

3.10. Вносить на розгляд пропозиції про притягнення до відповідальності посадових осіб за порушення законодавства про звернення громадян.

3.11. Підготовка статистичних даних та звітів до обласної державної адміністрації – Луганської військово-цивільної адміністрації про розгляд письмових та усних звернень громадян.

3.12. Здійснює контроль, за дорученнями керівництва, з питань, що потребують вирішення по зверненням громадян.

3.13. Забезпечує особистий розгляд керівником Сєвєродонецької міської військово-цивільної адміністрації звернень Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни.

3.14. Забезпечує особливо уважне ставлення до вирішення проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, інваліди та інші непрацездатні особи, а також особи, що постраждали від аварії на Чорнобильській АЕС, багатодітні сім’ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

**4. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ТА ВНУТРІШНЯ СТРУКТУРА ВІДДІЛУ**

4.1. Відділ зі звернень громадян працює у відповідності до Законів України «Про військово-цивільні адміністрації», «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про службу в органах місцевого самоврядування», розпоряджень керівника Сєвєродонецької міської військово-цивільної адміністрації Сєвєродонецького району Луганської області та інших нормативно-правових актів.

4.2. Структура відділу складається з відділу зі звернень громадян.

4.3. Кількісний склад відділу встановлюється штатним розписом.

4.4. До відділу зі звернень громадян входять наступні посади:

- начальник відділу зі звернень громадян;

- головні спеціалісти відділу зі звернень громадян.

4.5. Працівники відділу є посадовими особами органу місцевого самоврядування, на яких розповсюджуються гарантії передбачені Законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про службу в органах місцевого самоврядування в Україні».

4.6. Посадові особи відділу призначаються на посади керівником Сєвєродонецької міської ВЦА і звільняються ним же в порядку Закону України «Про військово-цивільні адміністрації».

4.7. Відділ очолює начальник, який призначається на посаду в порядку передбаченому Законом України «Про військово-цивільні адміністрації», з урахуванням положень Порядку призначення заступників керівників військово-цивільних адміністрацій населених пунктів та керівників підрозділів таких адміністрацій, затвердженого Наказом командувача об’єднаних сил від 31.05.2018 року № 105.

Начальник відділу:

- несе персональну відповідальність за виконання покладених на відділ завдань та здійснення відділом своїх функцій;

- планує роботу відділу і забезпечує виконання планів;

- контролює виконання функціональних обов’язків працівників відділу;

- координує роботу з іншими структурними підрозділами;

- ініціює розгляд питань щодо удосконалення роботи та її методів;

- забезпечує дотримання працівниками відділу правил внутрішнього трудового розпорядку та збереження інформації про персональні дані заявників відповідно до законодавства;

- виконує інші повноваження.

4.8. У разі відсутності начальника відділу його обов’язки виконує головний спеціаліст відділу, на якого розпорядженням керівника Сєвєродонецької міської ВЦА покладено виконання обов’язків начальника відділу.

**5. ПРАВА ТА ОБОВ’ЯЗКИ**

Відділ зі звернень громадян має право:

5.1. В межах делегованих повноважень вимагати від працівників відділів, управлінь, служби, Фонду комунального майна, підприємств, організацій, установ комунальної власності або будь-якої форми власності (якщо вони є кореспондентами) своєчасного розгляду направлених на виконання звернень громадян.

5.2. Повертати виконавцям на доопрацювання звернення, відповіді на які були надані з порушеннями вимог законодавства про звернення громадян.

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

5.4. Вносити пропозиції з вдосконалення організації роботи з розгляду звернення громадян.

5.5. Здійснювати в межах повноважень перевірки стану роботи з розгляду звернень громадян та дотримання вимог чинного законодавства за напрямками роботи відділу в структурних підрозділах Сєвєродонецької міської військово-цивільної адміністрації, підприємствах комунальної власності.

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

Працівники відділу зі звернень громадян зобов’язані:

5.7. Організовувати свою роботу з виконання покладених на відділ функцій і завдань відповідно до посадових інструкцій та норм чинного законодавства.

**6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ**

6.1. Начальник відділу зі звернень громадян несе персональну відповідальність за невиконання покладених на відділ зі звернень громадян завдань і здійснення ним своїх функціональних обов’язків.

6.2. Працівники відділу зі звернень громадян несуть відповідальність згідно з діючим законодавством за невиконання своїх обов’язків.

**7. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

7.1. Положення про відділ зі звернень громадян затверджується розпорядженням керівника ВЦА.

7.2. Зміни, доповнення у положення вносяться з пропозиції начальника відділу та затверджуються згідно пункту 7.1.

**Керівник Сєвєродонецької міської**

**військово-цивільної адміністрації**  **Олександр СТРЮК**