

**УКРАЇНА**

**ЛИСИЧАНСЬКА МІСЬКА ВІЙСЬКОВО-ЦИВІЛЬНА АДМІНІСТРАЦІЯ СЄВЄРОДОНЕЦЬКОГО РАЙОНУ ЛУГАНСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**РОЗПОРЯДЖЕННЯ**

**КЕРІВНИКА ЛИСИЧАНСЬКОЇ МІСЬКОЇ**

**ВІЙСЬКОВО-ЦИВІЛЬНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ**

27.04.2021 м. Лисичанськ № 278

**Про затвердження Положення**

**про відділ по роботі з листами**

**та зверненнями громадян**

**Лисичанської міської**

**військово-цивільної адміністрації**

**Сєвєродонецького району**

**Луганської області**

З метою належної організації розгляду звернень громадян та реалізації

їх конституційного права на звернення, керуючись пунктами 2, 8, 9 частини

третьої статті 6 Закону України «Про військово-цивільні адміністрації»

**зобов’язую:**

1. Затвердити Положення про відділ по роботі з листами та зверненнями громадян Лисичанської міської військово - цивільної адміністрації Сєвєродонецького району Луганської області (додається).

2. Розпорядження керівника військово-цивільної адміністрації міста Лисичанськ Луганської області від 10.09.2020 № 314 вважати таким, що втратило чинність.

3. Розпорядження підлягає оприлюдненню.

**Керівник Лисичанської міської**

**військово-цивільної адміністрації Олександр ЗАЇКА**

**Додаток**

до розпорядження керівника

Лисичанської міської військово-цивільної адміністрації Сєвєродонецького району Луганської області

27.04.2021 № 285

**ПОЛОЖЕННЯ**

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

**Лисичанської міської військово-цивільної адміністрації**

**Сєвєродонецького району Луганської області**

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Відділ по роботі з листами та зверненнями громадян (далі – відділ) є структурним підрозділом Лисичанської міської військово-цивільної адміністрації Сєвєродонецького району Луганської області (далі – Лисичанська міська ВЦА);

1.2. Відділ підпорядкований, підзвітний та підконтрольний керівнику Лисичанської міської ВЦА та заступнику керівника (згідно з розподілом обов’язків);

1.3. У своїй діяльності відділ керується Конституцією і законами України, указами Президента України та постановами Верховної ради України, актами Кабінету Міністрів України, нормативно – правовими актами інших центральних органів виконавчої влади, розпорядженнями керівника Лисичанської міської ВЦА та голови Луганської обласної військово-цивільної адміністрації, цим Положенням, а також іншими нормативно-правовими актами;

1.4. Для виконання покладених на нього завдань відділ має штампи вхідної та вихідної кореспонденції з найменуванням відділу.

2. ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ

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

2.2. Забезпечення контролю за своєчасним виконанням законів України, указів Президента України та постанов Верховної ради України, актів Кабінету Міністрів України, нормативно-правових актів інших центральних органів виконавчої влади, розпоряджень керівника Лисичанської міської ВЦА та голови Луганської обласної ВЦА;

2.3. Розробка проектів нормативно-правових актів (розпоряджень керівника Лисичанської міської ВЦА, інших матеріалів) з питань функціональної компетенції відділу;

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 Лисичанської міської 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 Лисичанської міської ВЦА, підприємствам комунальної форми власності та організаціям, установам будь-якої форми власності;

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

2.9. 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 Лисичанської міської ВЦА, його заступниками та забезпечення належного проведення прийомів;

3.4. Проведення перевірки стану роботи зі зверненнями громадян в управліннях, відділах, службах Лисичанської міської 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 Лисичанської міської 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 Лисичанські міській 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 Лисичанської міської ВЦА та працівників комунальних підприємств міста, які відповідають за ведення діловодства зі зверненнями громадян;

3.11. Внесення на розгляд керівника Лисичанської міської ВЦА 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 Лисичанської міської 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 Лисичанської міської 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 Лисичанської міської 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. 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 Законом України «Про військово-цивільні адміністрації»;

5.3. Службові обов’язки спеціалістів відділу визначаються посадовими інструкціями, які затверджуються керівником та заступником керівника;

5.4. Начальник відділу:

5.4.1. Керує діяльністю відділу і несе персональну відповідальність за виконання покладених на відділ обов’язків;

5.4.2. Розробляє плани роботи відділу та забезпечує їх виконання;

5.4.3. Розподіляє обов’язки між спеціалістами відділу та контролює їх виконання, забезпечує підвищення працівниками їх ділової кваліфікації;

5.4.4. Представляє в установленому законодавством порядку інтереси Лисичанської міської ВЦА в судових органах будь-якої юрисдикції в державних, громадських та інших організаціях з питань, пов’язаних з діяльністю відділу;

5.4.5. Безпосередньо розробляє проекти нормативно-правових актів з питань функціональної компетенції відділу;

5.4.6. Виконує доручення керівника Лисичанської міської ВЦА та його заступників відповідно до покладених на відділ завдань;

5.4.7. Відповідає за стан трудової дисципліни у відділі.

6. ВЗАЄМОДІЯ

6.1. Відділ у своїй діяльності взаємодіє з іншими структурними підрозділами Лисичанської міської 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**

**Заступник керівника з питань**

**безпеки та громадського порядку Станіслав МОСЕЙКО**