

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішення виконавчого комітету  
Бердянської міської ради

10 березня 2020 р.  
№ 81

**ПОЛОЖЕННЯ**  
**про загальний відділ**  
**виконавчого комітету Бердянської міської ради**

**1. Загальні положення**

1. Загальний відділ виконавчого комітету Бердянської міської ради (далі відділ) є структурним підрозділом виконавчого комітету і створюється для забезпечення єдиної системи роботи з документами, власними розпорядчими документами та організації контролю за їх виконанням, додержання вимог Регламенту виконкому міської ради та нормативних документів з діловодства та архівної справи; для прийняття, реєстрації заяв, скарг, пропозицій громадян, запитів на інформацію, передбачених Законом України «Про доступ до публічної інформації» (далі запити на інформацію) та контролю за їх виконанням; здійснення якісного господарського обслуговування, матеріально-технічного забезпечення діяльності виконавчого комітету Бердянської міської ради.

2. Відділ безпосередньо підпорядковується керуючому справами виконавчого комітету Бердянської міської ради.

3. Регламентуючими документами діяльності відділу є:

1) зовнішні документи: Конституція України, Закони України „Про місцеве самоврядування в Україні”, „Про службу в органах місцевого самоврядування”, „Про звернення громадян”, „Про доступ до публічної інформації”, „Про національний архівний фонд та архівні установи”, „Про запобігання корупції”, укази Президента України та постанови Верховної Ради України, прийняті відповідно до Конституції та законів України, акти Кабінету Міністрів України, накази і методичні рекомендації Державного комітету архівів України, національні стандарти України у сфері діловодства, інші нормативно-правові документи з питань діловодства та контролю, роботи зі зверненнями громадян, рішення обласної ради, розпорядження голови обласної державної адміністрації, Загальні правила поведінки державного службовця.

Діловодство за зверненнями громадян ведеться у встановленому порядку згідно з „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”, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.97. № 348, та Класифікатором звернень громадян, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 № 858.

2) внутрішні документи: Статут територіальної громади міста Бердянська, Регламент виконавчого комітету Бердянської міської ради, Настанова щодо якості та інші документи системи управління якістю, Інструкція з діловодства у Бердянській міській раді та її виконавчому комітеті, рішення сесії міської ради та її виконавчого комітету, розпорядження та доручення міського голови, інші власні розпорядчі документи з питань діловодства та організації контролю, Положення про відділ.

4. Діяльність відділу здійснюється на підставі міжнародного стандарту ISO 9001:2015, Настанови щодо якості виконавчих органів Бердянської міської ради та інших документів системи управління якістю.

5. Положення про відділ затверджується рішенням виконавчого комітету Бердянської міської ради.

6. Відділ має печатку зі своєю назвою та штампи, бланк для службового користування (зразок додається).

## **2. Місія відділу**

Загальний відділ створений для:

встановлення єдиного порядку документування управлінської інформації і роботи з документами із застосуванням сучасних автоматизованих систем;

забезпечення додержання вимог Законів України „Про звернення громадян”, “Про доступ до публічної інформації” та інших нормативно-правових актів з питань роботи зі зверненнями громадян та запитамі щодо надання публічної інформації;

забезпечення громадянам можливості звертатися в зручний для них спосіб до міського голови, секретаря міської ради, заступників міського голови, керуючого справами виконавчого комітету Бердянської міської ради з питань реалізації їх соціально-економічних, політичних та особистих прав і свобод, внесення пропозицій про поліпшення діяльності виконкому, запитувати публічну інформацію і отримати максимально повну відповідь;

методичного керівництва і контролю за дотриманням установленого порядку роботи з документами, зверненнями громадян, запитамі на інформацію в структурних підрозділах виконкому; забезпечення якісного додержання основних вимог Регламенту виконкому міської ради та інструкції з діловодства в Бердянській міській раді та її виконавчому комітеті щодо організації роботи зі службовими документами, з підготовки та прийняття власних розпорядчих документів, організації контролю за їх виконанням;

забезпечення якісного функціонування та життєдіяльності інженерних систем будинку виконкому, нагляд за технічним і санітарним станом приміщень, надання послуг автомобільного транспорту, а також забезпечення працівників виконкому матеріально-технічними ресурсами.

## **3. Завдання та функції відділу**

Основним завданням загального відділу є:

**1. Забезпечення єдиної системи роботи зі службовими та власними**

**розпорядчими документами, здійснення контролю за їх проходженням та термінами виконання у виконкомі:**

1) прийом, реєстрація, облік, сканування, передача за призначенням, зберігання, оперативний пошук документів, зовнішньої електронної кореспонденції, видача інформації стосовно їх проходження, відправлення вихідної кореспонденції,

2) ведення електронних баз вхідної, вихідної службової кореспонденції в системі електронного документообігу „Оптіма”,

3) відправлення вихідної електронної пошти виконкому,

4) забезпечення дотримання єдиних вимог щодо підготовки документів та організації роботи з ними в умовах електронного документообігу,

5) забезпечення своєчасної розсилки листів до вищих органів влади, підприємств, установ та організацій,

б) забезпечення контролю за термінами виконання документів вищих органів влади, розпоряджень та доручень голови облдержадміністрації, листів юридичних осіб, рішень виконавчого комітету, розпоряджень міського голови з основної діяльності,

7) ведення електронної бази документів вищих органів влади, розпоряджень та доручень голови облдержадміністрації, листів юридичних осіб, власних розпорядчих документів, що знаходяться на контролі,

8) перевірка проектів власних розпорядчих документів виконкому в частині дотримання авторами проектів вимог нормативних документів з діловодства, ділової української мови, Регламенту виконкому міської ради,

9) прийом, реєстрація, облік, передача за призначенням, зберігання, оперативний пошук власних розпорядчих документів (рішень виконкому, розпоряджень міського голови), своєчасне доведення їх до виконавців,

10) ведення електронних баз рішень виконавчого комітету, розпоряджень міського голови,

11) забезпечення впровадження та контроль за дотриманням структурними підрозділами виконкому вимог інструкції з діловодства в апараті міської ради та її виконавчому комітеті, Регламенту виконавчого комітету та національних стандартів в роботі з документами,

12) перевірка стану роботи з документами в структурних підрозділах виконкому, методична допомога в удосконаленні форм і методів роботи зі службовими документами. Забезпечення культури діловодства працівників, сприяння підвищенню кваліфікації працівників-діловодів структурних підрозділів виконкому. Участь в організації семінарів з діловодства та архівної справи;

13) автоматизація діловодних процесів, впровадження сучасного програмного забезпечення роботи з документами, впровадження та використання інформаційно-телекомунікаційної системи діловодства у виконкомі,

14) розробка проектів інструкцій, положень та інших власних нормативних документів з питань діловодства та контрольної діяльності,

15) аналіз, узагальнення даних, підготовка довідок, звітів, інформацій про організацію діловодства та стан контрольної діяльності в структурних підрозділах виконкому для прийняття управлінських рішень керівництвом виконкому,

16) забезпечення підготовки та надання міському голові, секретарю міської ради, заступникам міського голови та керуючому справами виконкому

оперативної інформації про факти порушення виконавської дисципліни та формального ставлення до розгляду листів юридичних осіб, документів вищих органів влади в структурних підрозділах виконкому,

17) складання зведеної номенклатури справ виконкому міської ради,

18) забезпечення контролю за правильністю формування і зберігання справ, що підлягають здачі в державний архів,

19) організація роботи архівного підрозділу виконкому згідно з Законом України "Про державний архів України", участь у проведенні експертизи практичної цінності документів при їх відборі на державне збереження, підготовка справ до здачі у державний архів,

20) засвідчення: гербовою печаткою виконавчого комітету документів, підписаних керівництвом виконкому, печаткою відділу - копій власних розпорядчих документів (крім кадрових),

21) удосконалення роботи з якісного надання послуг згідно з вимогами ISO 9001:2015.

## **2. Забезпечення оптимізації документообігу за зверненнями громадян та запитами на інформацію юридичних осіб, громадських організацій та фізичних осіб у виконкомі, здійснення контролю за їх проходженням та термінами розгляду, а саме:**

1) прийом, реєстрація, сканування, облік звернень громадян та запитів на інформацію, передача за призначенням, зберігання, оперативний пошук документів, видача інформації стосовно їх проходження, відправлення кореспонденції;

2) ідентифікація справи, здійснення попереднього розгляду заяв, запитів на інформацію та документів громадян;

3) облік, реєстрація та контроль розгляду звернень громадян та запитів на інформацію, які надійшли електронною поштою;

4) направлення згідно з резолюцією міського голови, секретаря міської ради, заступників міського голови, керуючого справами виконкому структурним підрозділам виконкому, організаціям, установам та підприємствам міста для розгляду звернень та необхідних документів заявників;

5) надання заявникам кваліфікованої консультативної допомоги та роз'яснень щодо порядку вирішення їхніх питань посадовими особами структурних підрозділів виконкому Бердянської міської ради згідно з вимогами ISO 9001:2015;

6) організація особистих прийомів громадян міським головою, секретарем міської ради, заступниками міського голови, керуючим справами виконавчого комітету, виїзних прийомів та зустрічей за місцем проживання мешканців міста;

7) облік громадян, які побували на особистому прийомі, доручень, наданих міським головою, секретарем міської ради, заступниками міського голови та керуючим справами виконкому на цих прийомах щодо розгляду звернень громадян;

8) забезпечення контролю своєчасного та якісного розгляду звернень громадян та запитів на інформацію;

9) організаційне забезпечення виїзних прийомів громадян, які проводять керівники Запорізької обласної державної адміністрації у м. Бердянськ;

10) проведення перевірок стану роботи зі зверненнями громадян та запитам на інформацію в структурних підрозділах виконкому, комунальних підприємствах, бюджетних установах та організаціях міста.

11) аналіз та узагальнення даних про стан роботи зі зверненнями громадян у структурних підрозділах виконкому, на комунальних підприємствах для інформування Запорізької обласної ради, Запорізької обласної державної адміністрації;

12) інформування міського голови, секретаря міської ради, заступників міського голови, керуючого справами виконкому про стан роботи зі зверненнями громадян, з питань організації та проведення особистих прийомів, з запитам на інформацію в управліннях та відділах виконкому, надання пропозицій щодо вдосконалення цієї роботи;

13) забезпечення підготовки та надання міському голові, секретарю міської ради, заступникам міського голови та керуючому справами виконкому інформації про факти порушення виконавської дисципліни та формального ставлення до розгляду звернень громадян та запитів на інформацію в структурних підрозділах виконкому;

14) надання консультативно-методичної допомоги спеціалістам структурних підрозділів виконкому з питань дотримання вимог чинного законодавства по роботі зі зверненнями громадян та запитам на інформацію;

15) підготовка інформації щодо роботи зі зверненнями громадян, запитам на інформацію для розміщення в засобах масової інформації, на офіційному сайті Бердянської міської ради, внутрішньому інтранет-порталі виконкому;

16) підготовка проєктів рішень міської ради, виконавчого комітету, розпоряджень та доручень міського голови з питань, що відносяться до компетенції відділу, та здійснення контролю за їх виконанням;

17) вивчення, узагальнення та поширення позитивного досвіду роботи з службовими документами, зі зверненнями громадян та особистого прийому громадян, удосконалення організації електронного документообігу у виконкомі, надання методичної та практичної допомоги в цій роботі на місцях.

### **3. Організаційне забезпечення проведення засідань виконкому та доведення до виконавців виданих власних розпорядчих документів:**

1) забезпечення організаційно-технічної підготовки засідань виконкому, оперативних нарад при міському голові;

2) оформлення, облік і зберігання протягом установленого терміну протоколів засідань виконкому;

3) реєстрація, облік та зберігання протягом установленого терміну розпоряджень міського голови з основної, адміністративно-господарської діяльності та про відрядження;

4) забезпечення розміщення проєктів рішень виконкому, рішень виконавчого комітету та розпоряджень міського голови з основної діяльності на офіційному сайті міської ради відповідно до вимог Закону України “Про доступ до публічної інформації”;

5) виготовлення копій рішень виконкому, розпоряджень міського голови, своєчасне доведення їх за призначенням;

б) завіряння копій рішень виконавчого комітету та витягів з них, копій розпоряджень міського голови;

7) за погодженням із керівництвом виконкому видача копій службових документів, розпоряджень міського голови, рішень виконавчого комітету та витягів із них за письмовими запитами запитувачів.

#### **4. Організаційне та матеріально-технічне забезпечення діяльності керівництва (організація роботи приймалень).**

#### **5. Матеріально-технічного забезпечення діяльності виконавчого комітету Бердянської міської ради:**

1) нагляд за належним утриманням державних символів у службових приміщеннях (державний прапор, зображення державного герба тощо) та з зовнішньої сторони адміністративної будівлі виконкому;

2) матеріально-технічне забезпечення проведення сесій міської ради, засідань виконавчого комітету, нарад та інших заходів, що проводяться за участю керівництва виконкому;

3) оснащення меблями та засобами зв'язку службових кабінетів міського голови, його заступників та працівників виконкому;

4) облік та контроль за економним та раціональним використанням інвентарю, канцелярського приладдя та інших матеріальних цінностей, електроенергії, теплової енергії, водопостачання;

5) проведення інвентаризації матеріальних цінностей в службових приміщеннях;

б) виготовлення та забезпечення друкованою продукцією, бланками, бланками Почесних грамот та подяк, довідками, іншою продукцією для службового використання міського голови, його заступників, працівників апарату виконкому;

7) контроль за утриманням у належному технічному, санітарному та протипожежному стані службових приміщень адмінбудівлі виконкому, а також приміщень в інших будівлях, де розміщені структурні підрозділи виконкому;

8) надання пропозицій щодо фінансування придбання майна та матеріальних ресурсів для господарських потреб апарату виконкому;

9) контроль за проведенням поточних ремонтів службових приміщень та кабінетів виконкому;

10) організація роботи робітників, зайятих обслуговуванням виконавчих органів міської ради.

#### **4. Права відділу**

Відділ має право:

1. Здійснювати контроль за своєчасним розглядом запитів на інформацію, вирішенням питань, поставлених у листах юридичних осіб та документах вищих органів влади, порушених у зверненнях громадян, що направлені на розгляд у

структурні підрозділи виконкому, на комунальні підприємства міської ради, повідомляти громадян про наслідки розгляду їх звернень.

2. Одержувати в установленому порядку від посадових осіб виконкому, комунальних підприємств інформацію (довідки, пояснення, інші матеріали), що стосується розгляду пропозицій, заяв, скарг громадян та задоволення запитів на інформацію в строки, визначені чинним законодавством, інші матеріали, необхідні для виконання покладених на відділ завдань.

3. Перевіряти стан роботи з розгляду звернень громадян, запитів на інформацію, організації особистого прийому громадян, стан роботи з діловодства та контрольної діяльності, додержання вимог єдиної системи діловодства та архівної справи у структурних підрозділах виконкому, на комунальних підприємствах Бердянської міської ради.

4. Інформувати керівництво виконкому про випадки, коли відповідні органи або посадові особи не надають документи, інші матеріали, необхідні для вирішення порушених питань.

5. Брати участь у засіданнях, нарадах, що проводяться у виконкомі, у разі розгляду на них питань, що відносяться до компетенції відділу.

6. Повертати виконавцям документи та вимагати їх доопрацювання у випадках порушення встановлених норм і правил діловодства.

7. Вносити на розгляд міському голові, керуючому справами виконкому проекти інструкцій, положень, методичних рекомендацій з питань діловодства та контрольної діяльності, роботи зі зверненнями громадян та опрацювання запитів на інформацію.

8. Вимагати від працівників виконкому дотримання належних санітарних норм у приміщеннях виконкому та правил протипожежної безпеки.

9. Вимагати дбайливого відношення працівників виконкому до використання інвентарю, оргтехніки, що знаходяться в приміщенні виконкому.

10. Вимагати від працівників виконкому економного та раціонального використання електричної, теплової енергії та водовикористання.

## 5. Структура відділу

1. Відділ очолює начальник, який призначається на посаду за рішенням конкурсної комісії, за результатами стажування або з кадрового резерву та звільняється з посади міським головою.

Начальник відділу несе персональну відповідальність за виконання покладених на відділ завдань і виконання ним своїх функцій.

Начальник відділу безпосередньо підпорядкований керуючому справами виконкому.

2. Структура і чисельність працівників відділу затверджується рішенням міської ради.

Відділ складається з трьох секторів: сектору документування та контролю; сектору по роботі зі зверненнями громадян; господарського сектору.

3. Посадові особи відділу призначаються на посаду за рішенням конкурсної комісії, за результатами стажування або з кадрового резерву та звільняються з посади міським головою.

Робітники відділу, зайняті обслуговуванням виконавчих органів міської ради, призначаються на посаду та звільняються з посади розпорядженням міського голови.

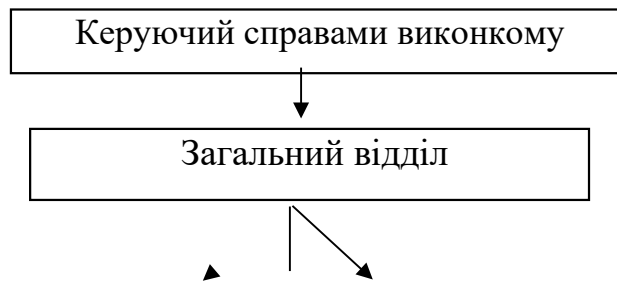
4. Посадові обов'язки начальника, спеціалістів та робітників відділу регулюються посадовими інструкціями.

5. Посадові інструкції начальника відділу та заступника начальника відділу затверджуються керуючим справами виконкому.

6. Посадові інструкції працівників відділу затверджуються начальником відділу за погодженням керуючого справами виконкому.

## 6. Взаємодії відділу

Схема  
взаємодії загального відділу  
виконавчого комітету Бердянської міської ради





<ul style="list-style-type: none"> <li>-державні органи влади</li> <li>- підприємства, організації та установи міста</li> <li>- жителі міста</li> <li>- міський голова</li> <li>- секретар міської ради</li> <li>- заступники міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради</li> <li>- апарат Бердянської міської ради</li> <li>- Управління комунальної власності міської ради</li> <li>- Азовський старостинський округ</li> <li>- Нововасилівський старостинський округ</li> <li>- структурні підрозділи виконкому: <ul style="list-style-type: none"> <li>- управління містобудування та архітектури</li> <li>- управління земельних відносин</li> <li>- управління економіки</li> <li>- управління капітального будівництва, реконструкції та технічного нагляду</li> <li>- фінансове управління</li> <li>- управління житлово-комунального господарства</li> <li>- управління праці та соціального захисту населення</li> <li>- юридичне управління</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- відділ організаційної роботи та внутрішньої політики</li> <li>- відділ кадрів та нагород</li> <li>- відділ інформаційно-комунікаційних ресурсів</li> <li>- відділ з надання адміністративних послуг „Єдиний офіс”</li> <li>- відділ реєстрації місця проживання</li> <li>- реєстраційний відділ</li> <li>- відділ муніципальних ініціатив, інвестицій та енергоменеджменту</li> <li>- відділ бухгалтерського обліку</li> <li>- відділ ведення Державного реєстру виборців</li> <li>- служба у справах дітей</li> <li>- архівний відділ міської ради</li> <li>- адміністративний відділ</li> <li>- прес-служба міської ради та виконавчого комітету Бердянської міської ради</li> <li>- відділ з питань надзвичайних ситуацій, цивільного захисту населення та охорони праці</li> <li>- сектор курортно-готельної діяльності</li> <li>- сектор реклами курорту та туризму</li> <li>- відділ культури</li> <li>- відділ освіти</li> <li>- відділ охорони здоров'я</li> <li>- відділ молоді та спорту</li> </ul>
--	--

## 7.

### Відповідальність відділу

Спеціалісти відділу несуть персональну відповідальність:

- за дотримання правил внутрішнього розпорядку,
- за зберігання державної таємниці, інформації про громадян, яка стала відома їм під час виконання службових обов'язків і яка згідно з законодавством не підлягає розголошенню.

Начальник відділу по роботі  
зі зверненнями громадян

Ірина КУРТОВА