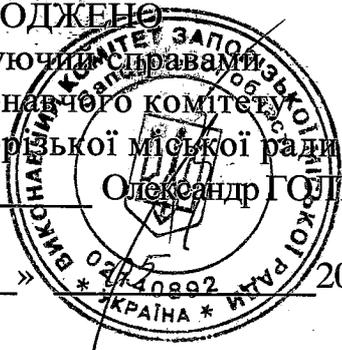


ПОГОДЖЕНО  
Керуючим справами  
виконавчого комітету  
Запорізької міської ради  
Олександр ГОЛІВЕНКО

« 11 » 07 2022



ЗАТВЕРДЖУЮ  
Директор департаменту (апарату)  
виконавчого комітету Запорізької  
міської ради  
Вікторія ЗАХАРЧЕНКО

« 11 » 05 2022



## ПОЛОЖЕННЯ

про відділ по роботі із зверненнями громадян та з питань доступу  
до публічної інформації департаменту (апарату)  
виконавчого комітету Запорізької міської ради

### 1. Загальні положення

1.1. Відділ по роботі із зверненнями громадян та з питань доступу до публічної інформації департаменту (апарату) виконавчого комітету Запорізької міської ради (далі відділ) є структурним підрозділом департаменту (апарату) виконавчого комітету Запорізької міської ради.

1.2. Відділ безпосередньо підпорядковується директору департаменту (апарату) виконавчого комітету Запорізької міської ради.

1.3. Працівники відділу виконують завдання та обов'язки в межах повноважень, визначених у посадових інструкціях.

1.4. Відділ у своїй діяльності керується Конституцією і законами України, постановами Верховної Ради України, указами і розпорядженнями Президента України, постановами і розпорядженнями Кабінету Міністрів України, розпорядженнями голови обласної державної адміністрації, рішеннями міської ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, цим положенням та іншими нормативними актами. З питань організації роботи по охороні праці відділ керується законодавством про працю, нормативними актами про охорону праці.

### 2. Завдання відділу

2.1. Забезпечення своєчасного та якісного розгляду пропозицій, заяв і скарг громадян виконавчими органами міської ради, на підприємствах, в організаціях та установах комунальної власності.

2.2. Забезпечення організації особистого прийому громадян міським головою, першим заступником, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючим справами виконкому міської ради.

2.3. Організація обліку, здійснення аналізу письмових звернень громадян

та звернень, які надійшли під час особистого прийому міського голови та його заступників, керуючого справами виконкому міської ради. Підготовка та узагальнення необхідних матеріалів, систематичне інформування міського голови та його заступників, керуючого справами виконкому міської ради, директора департаменту (апарату) виконкому міської ради про стан роботи зі зверненнями громадян.

2.4. Надання методичної та практичної допомоги виконавчим органам міської ради, структурним підрозділам виконавчого комітету міської ради, підприємствам, установам і організаціям в організації роботи з питань розгляду звернень громадян.

2.5. Контроль дотримання вимог чинного законодавства України щодо розгляду звернень громадян виконавчими органами міської ради, на підприємствах, в установах та організаціях комунальної власності.

### 3. Функції відділу

3.1. Забезпечення своєчасного розгляду заяв, пропозицій та скарг громадян з особистих проблем, з питань діяльності місцевих органів виконавчої влади та самоврядування, підприємств, установ, організацій, інших юридичних осіб.

3.2. Забезпечення особистого розгляду та першочерговий прийом міським головою, його заступниками, керуючим справами виконкому ради інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати – героїня».

3.3. Забезпечення належної організації особистого прийому громадян міським головою, першим заступником, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючим справами виконкому ради відповідно до затверджених графіків прийому.

3.4. Підготовка та забезпечення оприлюднення графіків особистого прийому громадян міським головою, першим заступником, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючим справами виконкому ради.

3.5. Забезпечення прийому, реєстрації, обліку, своєчасного та якісного розгляду пропозицій, заяв та скарг громадян, що надійшли до виконавчого комітету міської ради.

3.6. Здійснення контролю за своєчасним вирішенням питань, порушених у заявах і скаргах громадян, які направлені на розгляд структурним підрозділам виконкому міської ради, департаментом і управлінням міської ради, на підприємства, в установи і організації комунальної власності.

3.7. Згідно із затвердженим графіком перевірка стану роботи із зверненнями громадян в структурних підрозділах виконкому міської ради, виконавчих органах міської ради, на підприємствах, в установах і організаціях комунальної власності.

3.8. Надання методичної і практичної допомоги виконавчим органам

міської ради, підприємствам, установам і організаціям міста в організації роботи зі зверненнями громадян та організації особистого прийому громадян.

3.9. Здійснення аналізу письмових і звернень, які надійшли під час особистого прийому громадян, та матеріалів за результатами їх розгляду, регулярне інформування керівництва виконкому міської ради про стан цієї роботи. Підготовка статистичних звітів та аналітичних матеріалів про стан роботи зі зверненнями громадян.

3.10. Забезпечення ведення діловодства за зверненнями громадян у відповідності з Інструкцією з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднання громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації.

3.11. Надання консультацій та роз'яснень громадянам щодо порядку розгляду звернень громадян та запису на особистий прийом в міськвиконкомі. Проведення роз'яснювальної роботи в межах компетенції відділу у відповідності з чинним законодавством.

3.12. Здійснення моніторингу виконавчої дисципліни щодо розгляду звернень громадян, надання інформації міському голові, першому заступнику, заступникам міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючому справами виконкому ради, директору департаменту (апарату) виконкому ради про факти порушення виконавчої дисципліни та формального відношення до розгляду звернень громадян в структурних підрозділах виконкому міської ради, виконавчих органах міської ради.

3.13. Аналіз надходження повторних звернень громадян та причини, що їх породжують.

3.14. Інформування міського голови та його заступників, керуючого справами виконкому ради, директора департаменту (апарату) виконкому ради про стан роботи зі зверненнями та організацію особистого прийому громадян у виконавчих органах міської ради, на підприємствах, в установах та організаціях комунальної власності, подання пропозицій щодо вдосконалення цієї роботи.

3.15. Підготовка проєктів рішень міської ради, виконавчого комітету міської ради, розпоряджень міського голови з питань, що віднесені до компетенції відділу та здійснення контролю за їх виконанням.

3.16. Внесення пропозицій щодо розгляду на сесії міської ради, засіданнях виконавчого комітету міської ради питань, пов'язаних з роботою із зверненнями громадян та забезпечення підготовки відповідних матеріалів.

3.17. Підготовка інформацій та узагальнених довідок з питань роботи із зверненнями громадян керівництву міської влади та в органи виконавчої влади вищого рівня.

3.18. Вивчення, узагальнення та поширення позитивного досвіду роботи, розроблення методичних матеріалів щодо вдосконалення організації роботи зі зверненнями громадян, надання методичної та практичної допомоги в цій роботі на місцях.

3.19. Організація та участь у навчаннях та семінарах з питань роботи зі

зверненнями громадян та організації особистого прийому.

3.20. Забезпечення проведення прямих «гарячих телефонних ліній», облік та контроль виконання доручень керівництва, наданих за результатами їх проведення.

3.21. Оприлюднення щоквартально у засобах масової інформації та офіційному веб-сайті міської влади звітів про організацію роботи із зверненнями громадян та вирішення порушених у них питань.

3.22. Підготовка наборів даних, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних на Єдиному державному веб-порталі відкритих даних, відповідно до Переліку наборів даних Запорізької міської ради, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних, затвердженого рішенням виконавчого комітету Запорізької міської ради (в частині повноважень відділу).

#### 4. Права і обов'язки відділу

Відділ має право:

4.1. Перевіряти додержання законодавства про звернення громадян, стан роботи зі зверненнями громадян та організацію особистого прийому громадян у виконавчих органах міської ради, підпорядкованих підприємствах, установах і організаціях.

4.2. Одержувати в установленому порядку від виконавчих органів міської ради, підприємств, установ і організацій міста документи (довідки, пояснення та інші матеріали), які стосуються розгляду пропозицій, заяв і скарг громадян та необхідні для виконання покладених на відділ завдань.

4.3. За згодою керівників виконавчих органів міської ради залучати спеціалістів, які відповідають за організацію роботи зі зверненнями громадян, до розробки і здійснення заходів, які проводяться відділом відповідно до покладених на нього обов'язків.

4.4. Брати участь у засіданнях та нарадах, які проводяться у виконавчому комітеті міської ради, у разі розгляду на них питань, що входять до компетенції відділу.

4.5. Скликати в установленому порядку наради, проводити семінари та інші заходи методичної спрямованості з питань, що належать до компетенції відділу.

4.6. Вносити на розгляд міському голові, першому заступнику, заступникам міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючому справами виконкому міської ради, директору департаменту (апарату) виконкому ради проекти рішень, розпоряджень, інструкцій, положень, методичних рекомендацій з питань, що належать до компетенції відділу.

4.7. Брати участь у нарадах з питань діяльності департаменту.

4.8. Вносити директору департаменту пропозиції з питань організації та удосконалення роботи відділу.

4.9. Повертати виконавцям документи та вимагати їх доопрацювання у випадках порушення вимог щодо їх оформлення, встановлених Інструкцією з діловодства.

## 5. Структура відділу

5.1. Відділ очолює начальник відділу, який призначається на посаду і звільняється з посади міським головою у відповідності з діючим законодавством України.

5.2. Структура відділу і чисельність працівників визначається штатним розписом та затверджується міським головою за поданням директора департаменту (апарату) виконавчого комітету міської ради.

5.3. Працівники відділу призначаються та звільняються міським головою згідно з чинним законодавством.

## 6. Начальник відділу

6.1. Здійснює керівництво відділом, організовує роботу відділу, несе персональну відповідальність за виконання покладених на відділ завдань і здійснення ним своїх функцій відповідно до цього Положення.

6.2. Забезпечує виконання відділом законів України, указів Президента України та постанов Верховної Ради України, прийнятих відповідно до Конституції та законів України, актів Кабінету Міністрів України, рішень Запорізької міської ради та її виконавчого комітету, розпоряджень міського голови.

6.3. Планує роботу відділу та аналізує стан її виконання.

6.4. Розподіляє обов'язки між працівниками відділу та контролює їх виконання.

6.5. Розробляє посадові інструкції працівників відділу.

6.6. Забезпечує необхідні умови для роботи працівників відділу.

6.7. Надає в межах повноважень доручення, що є обов'язковими для виконання працівниками відділу.

6.8. Організовує підвищення кваліфікації працівників відділу.

6.9. Забезпечує і контролює дотримання працівниками відділу виконавчої та трудової дисципліни.

6.10. Здійснює контроль за дотриманням посадовими особами відділу антикорупційного законодавства та Закону України «Про службу в органах місцевого самоврядування».

6.11. За дорученням директора департаменту організовує та забезпечує розгляд звернень громадян відповідно до повноважень відділу згідно Закону України «Про звернення громадян».

6.12. За дорученням директора департаменту організовує та забезпечує розгляд запитів на публічну інформацію відповідно до повноважень відділу згідно Закону України «Про доступ до публічної інформації».

6.13. Готує та вносить директору департаменту пропозиції щодо заохочення та притягнення до дисциплінарної відповідальності працівників відділу.

6.14. Виконує інші доручення директора департаменту відповідно до покладених на відділ та департамент завдань.

## 7. Взаємодія

Відділ при виконанні покладених на нього завдань взаємодіє з органами виконавчої влади, управліннями, департаментами та іншими виконавчими органами Запорізької міської ради, постійними комісіями та іншими органами, утвореними міською радою, підприємствами, установами, організаціями незалежно від форми власності, об'єднаннями громадян в межах та у спосіб, визначений чинним законодавством України.

## 8. Відповідальність відділу

Начальник і працівники відділу несуть дисциплінарну відповідальність за невиконання, несвоєчасне або неналежне виконання функцій, покладених на відділ в межах і порядку, визначених чинним законодавством та посадовими інструкціями.