**ПОЛОЖЕННЯ**

**про відділ  по роботі зі зверненнями громадян  Житомирської міської ради**

1. Відділ по роботі зі зверненнями громадян Житомирської міської ради /далі - відділ/ є самостійним виконавчим органом міської ради, підзвітний і підконтрольний раді, яка його утворила та підпорядкований її виконавчому комітету і міському голові, а також є структурною одиницею Центру надання адміністративних послуг міської ради. Координує роботу відділу керуючий справами виконавчого комітету міської ради.
2. Відділ у своїй роботі керується Конституцією України, Законами України "Про місцеве самоврядування в Україні", "Про звер¬нення громадян", Указами Президента України, постановами та розпо¬рядженнями Кабінету Міністрів України, обласної ради та голови обласної державної адміністрації, рішеннями міської ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, вимогами Держспоживстандарту України ISO «Системи управління якістю. Вимоги», цим Положенням та іншими нормативно-правовими актами.
3. Відділ, при вирішенні питань, що належать до його компетенції, взаємодіє з іншими виконавчими органами міської ради, з відповідним підрозділом обласної державної адміністрації, а також з підприємствами, установами, організаціями, об’єднаннями громадян.
4. Основним завданням відділу є:
забезпечення практичної реалізації громадянами України наданого їм Конституцією України права направляти індивідуальні чи колективні письмові звернення або особисто звертатися до органів місцевого самоврядування та посадових і службових осіб цих органів, що зобов’язані розглянути звернення і дати обґрунтовану відповідь у встановлений законом термін;
сприяння у підвищенні ефективності діяльності органів місцевого самоврядування, підприємств, установ і організацій із забезпечення виконання ними Закону України «Про звернення громадян», актів Президента України, Кабінету Міністрів України, розпоряджень і доручень голови облдержадміністрації та міського голови щодо роботи зі зверненнями громадян;
координація дій, пов’язаних з наданням адміністративних послуг громадянам в рамках роботи Центру надання адміністративних послуг міської ради /далі – ЦНАП/;
забезпечення належної організації роботи з громадянами в інформаційно-консультаційному вікні, що входить до складу ЦНАП, розгляду звернень та особистого прийому громадян у виконавчих органах міської ради.
5. Відділ відповідно до покладених на нього завдань:

* 1. проводить прийом в інформаційно-консультаційному вікні ЦНАП, з’ясовує причину звернення, консультує щодо роботи ЦНАП;
	2. здійснює консультативно-дорадчу функцію в інформаційно-консультаційному вікні ЦНАП та надає громадянам інформаційні картки з переліком документів для вирішення порушених ними питань по суті;
	3. надає методичну, консультаційну допомогу виконавчим комітетам Богунської та Корольовської районних рад м.Житомира, підприємствам, установам і організаціям незалежно від форм власності в організації роботи щодо розгляду заяв, пропозицій і скарг та особистого прийому громадян;
	4. приймає звернення громадян з пакетом документів та здійснює реєстрацію, сканування, попередній розгляд заяв (клопотань), пропозицій (зауважень), скарг громадян та надає їх на доповідь міському голові, секретарю міської ради, заступникам міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради /далі – заступники міського голови/ та керуючому справами міськвиконкому відповідно до розподілу обов’язків;
	5. забезпечує належну організацію особистого прийому, виїзних прийомів, прямих телефонних зв’язків громадян міським головою, секретарем міської ради, заступниками міського голови та керуючим справами відповідно до затверджених гра¬фіків прийому, веде облік громадян, які побували на прийомі;
	6. відповідно до резолюції міського голови, секретаря міської ради, заступників міського голови та керуючого справами направляє виконавчим органам міської ради, виконкомам Богунської та Корольовської районних рад м.Житомира, підприємствам, установам і організаціям незалежно від форм власності звернення громадян для розгляду;
	7. здійснює в установленому законом порядку систематичний контроль за своєчасним розглядом заяв, пропозицій і скарг громадян, організацію їх обліку, наданням виконавчими органами міської ради відповідей за результатами розгляду звернень громадян;
	8. отримує від виконавчих органів міської ради, виконкомів Богунської та Корольовської районних рад м. Житомира, підприємств, установ і організацій незалежно від форм власності відповіді, довідки, пояснення, інші матеріали стосовно розгляду заяв, пропозицій і скарг громадян;
	9. здійснює перевірку достовірності інформації, викладеної у відповідях за зверненнями громадян у телефонному режимі, спілкуючись із заявником;
	10. забезпечує формування електронної бази даних за зверненнями громадян за допомогою комп’ютерної програми електронного документообігу в локальній мережі міської ради;
	11. організовує в необхідних випадках, за дорученням міського голови, секретаря міської ради, заступників міського голови та керуючого справами, перевірки на місцях фактів, викладених у зверненнях громадян, залучає до цієї роботи відповідні служби;
	12. перевіряє, в установленому законом порядку, стан роботи з розгляду звернень, організації особистого прийому громадян у виконавчих органах міської ради, виконавчих комітетах Богунської та Корольовської районних рад м. Житомира, підприємствах, установах і організаціях незалежно від форм власності;
	13. готує та подає міському голові, секретарю міської ради, заступникам міського голови та керуючому справами, відповідно до розподілу обов’язків між ними, інформацію про факти порушення виконавської дисципліни та формального ставлення до розгляду звернень громадян у виконавчих органах міської ради, виконавчих комітетах районних рад м. Житомира, підприємствах, установах і організаціях незалежно від форм власності;
	14. здійснює аналітичну роботу за зверненнями громадян, інформує міського голову, секретаря міської ради, заступників міського голови та керуючого справами міськвиконкому, вивчає характер питань, порушених в усних і письмових зверненнях до виконавчих органів міської ради, виконкомів Богунської та Корольовської районних рад м. Житомира, підприємств, установ і організацій незалежно від форм власності;
	15. висвітлює в засобах масової інформації питання, що стосуються компетенції відділу ;
	16. готує проекти рішень виконкому міської ради та розпоряджень міського голови з питань, віднесених до компетенції відділу;
	17. здійснює контроль за виконанням рішень міської ради та її виконавчого комітету, розпоряджень міського голови, прийнятих за зверненнями громадян;
	18. здійснює моніторинг і своєчасне надання необхідної звітності з питань прийому громадян, розгляду їх звернень;
	19. забезпечує тимчасове зберігання документів щодо звернень громадян в порядку і в терміни, передбачені законодавством;
	20. вивчає, аналізує, узагальнює і розповсюджує позитивний досвід роботи з організації прийому, розгляду і вирішенню питань, порушених у зверненнях громадян.

6. Відділ по роботі зі зверненнями громадян міської ради очолює начальник, який призначається на посаду і звільняється з посади міським головою в установленому законом порядку. На посаду начальника відділу призначається особа, яка має повну вищу освіту і стаж роботи в органах державного управління не менше трьох років або на керівних посадах не менше п’яти років.
7. Начальник відділу :

1. здійснює керівництво відділом, несе персональну відповідальність за виконання покладених на відділ завдань;
2. забезпечує організацію роботи спеціалістів відділу в інформаційно-консультаційному вікні ЦНАП та опрацювання матеріалів зі звернень громадян у відділі;
3. розробляє посадові інструкції працівників відділу, які затверджує керуючий справами міськвиконкому;
4. розподіляє обов’язки між працівниками відділу, контролює виконання завдань, відповідає за стан трудової дисципліни;
5. забезпечує дотримання у відділі Інструкції з діловодства у виконавчих органах Житомирської міської ради;
6. вирішує питання взаємодії з керівниками виконавчих органів міської ради, підприємств, організацій, установ з питань, що стосуються роботи зі зверненнями громадян;
7. здійснює попередній розгляд письмових звернень громадян, готує пропозиції та доповідає міському голові, секретарю міської ради, заступникам міського голови та керуючому справами, за їх дорученням направляє звернення виконавцям;
8. здійснює прийом громадян;
9. здійснює попередній запис на особистий прийом до міського голови, секретаря міської ради, до заступників міського голови та до керуючого справами міськвиконкому;
10. організовує особистий прийом громадян міським головою, секретарем міської ради, заступниками міського голови, керуючим справами;
11. організовує вивчення та узагальнення проблем, що порушують у своїх зверненнях громадяни, та доповідає міському голові, секретарю міської ради, заступникам міського голови, керуючому справами
12. міськвиконкому про найбільш характерні звернення громадян, вносить пропозиції щодо перевірки окремих заяв і скарг з виїздом на місце;
13. здійснює контроль за виконанням виконавчими органами міської ради, підприємствами, установами, організаціями доручень щодо вирішення питань, що порушувались у зверненнях громадян;
14. готує проекти рішень міської ради та її виконавчого комітету, розпоряджень міського голови з питань, що віднесені до компетенції відділу;
15. розглядає службову кореспонденцію, що надходить у відділ, дає по ній відповідні доручення працівникам відділу.

8. Спеціалісти відділу призначаються на посади та звільняються з посад за розпорядженням міського голови в установленому законом порядку.
9. Відділ має бланк, круглу печатку та штампи.