

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішенням сесії № _____

від _____ 2021 року

ПОЛОЖЕННЯ
про Відділ звернень громадян
та надання адміністративних послуг
виконавчого комітету Золочівської сільської ради

1. Загальні положення

1.1. Відділ звернень громадян та надання адміністративних послуг (далі - Відділ) - є структурним підрозділом виконавчого комітету Золочівської сільської ради.

1.2. У складі Відділу, з метою забезпечення надання якісних адміністративних послуг створюється Сектор надання адміністративних послуг (надалі - Сектор).

1.3. Відповідно до Закону України „Про місцеве самоврядування в Україні” утворення, реорганізація, ліквідація Відділу, затвердження Положення про Відділ, внесення змін та доповнень до нього є виключною компетенцією Золочівської сільської ради.

1.4. Відділ у своїй діяльності керується Конституцією України, пп. 1 п. 6 ч. 1 ст. 38 Закону України „Про місцеве самоврядування в Україні”, Законом України „Про звернення громадян”, іншими законами України, актами Верховної ради України, актами Кабінету Міністрів України, рішеннями обласної ради, розпорядженнями голови обласної державної адміністрації, рішеннями сільської ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями сільського голови, цим Положенням, правилами та вказівками архівних органів, іншими діючими нормативами з питань роботи з документами.

1.5. Відділ підзвітний і підконтрольний Золочівській сільській раді, її виконавчому комітету, підпорядкований сільському голові (особі, яка здійснює його повноваження).

2. Завдання відділу

2.1. Забезпечення практичної реалізації громадянами наданого їм права направляти індивідуальні чи колективні письмові звернення або особисто звертатися до органів місцевого самоврядування та їх посадових і службових осіб.

2.2. Сприяння у підвищенні ефективності виконання органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами і організаціями

Закону України “Про звернення громадян”, актів Президента України, Кабінету Міністрів України, інших нормативно-правових актів щодо роботи зі зверненнями громадян.

2.3. Забезпечення належної організації роботи по розгляду звернень та проведенню особистого та виїзних прийомів громадян сільським головою.

2.4. Відділ, відповідно до покладених завдань, інформує суб’єктів звернень щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг.

2.5. Співробітники Відділу організовують надання адміністративних послуг, приймають від суб’єктів звернень документи, здійснює їх реєстрацію та подає документи (їх копії) відповідним суб’єктам надання адміністративних послуг не пізніше наступного робочого дня, після їх отримання, з дотриманням вимог Закону України «Про захист персональних даних».

2.6. Завідувач Сектору або за його дорученням спеціаліст Сектору видає або надсилає, через засоби поштового зв’язку, суб’єктам звернень результати надання адміністративних послуг, (у тому числі рішення про відмову в задоволенні заяви суб’єкта звернення), повідомлення про можливість отримання адміністративних послуг, оформлених суб’єктами надання адміністративних послуг.

2.7. Здійснює контроль за додержанням суб’єктами надання адміністративних послуг строку розгляду справ та прийняття рішень.

2.8. Погоджує документи (рішення) в інших державних органах, отримує їх висновки, без залучення суб’єкта звернення, з дотриманням вимог Закону України «Про захист персональних даних».

2.9. Відділ забезпечує проведення державної реєстрації речових прав та юридичних осіб, ведення Державного реєстру речових прав, взяття на облік безхазяйного нерухомого майна, формування та ведення реєстраційних справ, прийому документів, поданих для державної реєстрації, державної реєстрації та проведення інших реєстраційних дій, ведення Єдиних та державних реєстрів та надання відомостей з нього.

2.10. Здійснює інших повноважень, передбачених Законом України «Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень», Законом України «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань» та іншими нормативно-правовими актами;

2.11. Реєструє місце проживання/перебування особи.

2.12. Надає відомості з Державного земельного кадастру.

2.13. Завідувач Сектору або за його дорученням спеціаліст Сектору видає або надсилає, через засоби поштового зв’язку, суб’єктам звернень результати надання адміністративних послуг, (у тому числі рішення про відмову в задоволенні заяви суб’єкта звернення), повідомлення про можливість отримання адміністративних послуг, оформлених суб’єктами надання адміністративних послуг.

2.14. Сектор невідкладно інформує начальника Відділу та/або суб'єктів надання адміністративних послуг про порушення строку розгляду заяв про надання адміністративної послуги, вимагають вжиття заходів щодо усунення виявлених порушень.

2.15. Час прийому суб'єктів звернень шляхом подання заяв через Сектор є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг та становить не менш як п'ять днів на тиждень та сім годин на день. При цьому прийом суб'єктів звернень у Секторі здійснюється не менш як один день на тиждень до 20-ї години, за умови відповідного кадрового забезпечення з тим, щоб уникнути порушень чинного трудового законодавства.

3.Функції відділу

3.1. Організовує надання якісних адміністративних послуг мешканцям громади відповідно до реєстру адміністративних послуг Золочівської сільської ради.

3.2.Організовує діловодство за зверненнями громадян у сільській раді ради відповідно до чинного законодавства та діючих інструкцій.

3.3.Здійснює прийом, реєстрацію в системі електронного документообігу, сканування, попередній розгляд заяв (клопотань), пропозицій (зауважень), скарг громадян та автоматично передає їх для резолюції сільському голові.

3.4.Забезпечує належну організацію особистого прийому, виїзних прийомів, «прямих телефонних зв'язків» громадян сільським головою, секретарем відповідно до затверджених графіків прийому, веде облік громадян, які побували на прийомі.

3.5.Здійснює контроль за своєчасним розглядом звернень громадян, що надійшли до сільської ради, забезпечує дотримання вимог законодавства щодо розгляду звернень громадян, здійснює контроль за станом цієї роботи на підприємствах, в установах та організаціях незалежно від форма власності, а також аналізує причини виникнення порушень у виконанні вимог чинного законодавства, вносить пропозиції щодо їх усунення.

3.6.Перевіряє стан роботи щодо розгляду звернень громадян, здійснює контроль за станом цієї роботи в управліннях, відділах, секторах, комунальних підприємствах сільської ради відповідно до плану.

3.7.Організовує за дорученням сільського голови позапланові перевірки фактів, викладених у зверненнях громадян, щодо порушення реалізації наданого їм права, на підприємствах, в установах та організаціях се незалежно від форм власності, що стосуються його компетенції.

3.8.Інформує сільського голову, секретаря про стан роботи зі зверненнями громадян та з організації особистого прийому громадян у структурних підрозділах сільської ради.

3.9.Готує проекти річних, місячних планів роботи відділу, пропозиції до планів роботи виконавчого комітету сільської ради .

3.10. Готує проекти розпоряджень сільського голови, рішень сільської ради, виконавчого комітету, що належать до компетенції відділу.

3.11. Здійснює контроль за виконанням розпоряджень сільського голови, рішень виконавчого комітету, сільської ради щодо розгляду звернень громадян.

3.12. Забезпечує складання, моніторинг і своєчасне надання необхідної звітності з питань прийому громадян, розгляду їх звернень.

3.13. Забезпечує підготовку та подання сільському голові інформації про факти порушення виконавської дисципліни та формального ставлення до розгляду звернень громадян в управліннях, відділах, секторах сільської ради.

3.14. Надає методичну допомогу відділам, управлінням, секторам сільської ради, організаціям, підприємствам та установам з організації роботи зі зверненнями громадян і особистого їх прийому.

3.15. Забезпечує оприлюднення у засобах масової інформації та на офіційному веб-сайті сільської ради узагальнених відомостей про організацію роботи зі зверненнями громадян, інформує мешканців громади про роботу сільської ради та її виконавчого комітету з питань, що належать до компетенції відділу.

3.16. Забезпечує тимчасове зберігання документів щодо звернень громадян відповідно до затвердженої номенклатури відділу в порядку і в терміни, передбачені законодавством.

3.17. Залучає спеціалістів, фахівців інших структурних підрозділів сільської ради, підприємств, установ та організацій (за погодженням з їх керівниками), для вирішення питань, пов'язаних з виконанням покладених на відділ завдань та для здійснення перевірки стану дотримання вимог чинного законодавства.

4. Права та обов'язки відділу

4.1. Відділ відповідно до повноважень, наданих Законом України „Про місцеве самоврядування в Україні” та покладених на нього завдань має право:

4.1.1. Вносити на розгляд сільської ради та його виконавчого комітету рішення з питань, що віднесені до компетенції відділу.

4.1.2. Одержує, в установленому законодавством порядку, від інших структурних підрозділів сільської ради, підприємств, установ та організацій усіх форм власності документи і матеріали, необхідні для виконання покладених на нього завдань.

4.1.3. Згідно з розпорядженнями сільського голови здійснювати перевірки, відповідно до своїх повноважень, щодо стану організації роботи зі зверненнями громадян в управліннях, відділах, службах виконавчого комітету сільської ради, на підприємствах, в установах та організаціях міста незалежно від форм власності.

4.1.4.Контролювати своєчасне виконання працівниками підрозділів сільської надіслані їм на розгляд заяви і скарги громадян відповідно до вимог законодавства.

4.1.5.Повертати виконавцям недопрацьовані та неправильно оформлені документи з питань розгляду звернень громадян.

4.1.6.Вносити пропозиції з питань вдосконалення організації роботи зі зверненнями громадян в системі електронного документообігу.

4.1.7.Використовувати систему зв'язку та комунікацій, що існують у сільській раді.

4.2.Відділ відповідно до Закону України «Про службу в органах місцевого самоврядування», Закону України «Про звернення громадян» та покладених на нього завдань зобов'язаний:

4.2.1.Додержуватися Конституції і законів України, інших нормативно-правових актів, актів органів місцевого самоврядування.

4.2.2.Додержуватися прав та свобод людини і громадянина.

4.2.3.Зберігати державну таємницю, інформацію про громадян, що стала відома у зв'язку з виконанням службових обов'язків, а також іншої інформації, яка згідно із законом не підлягає розголошенню.

4.2.4.Постійно вдосконалювати організацію своєї роботи, підвищувати професійну кваліфікацію.

4.2.5.Сумлінно ставитися до виконання службових обов'язків, виявляти ініціативність і творчість у роботі.

4.2.6.Шанобливо ставитися до громадян та їх звернень до органів місцевого самоврядування.

4.2.7.Під час прийому громадян чи надання адміністративних послуг спілкуватися державною мовою.

4.2.8.Приймати до реєстрації звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку. Забороняється відмова в прийнятті та розгляді звернення з посиленням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення. Спеціалістом відділу може бути відмовлено суб'єкту звернення у наданні адміністративних послуг, якщо суб'єкт звернення перебуває в стані алкогольного чи наркотичного сп'яніння, погрожує чи шантажує спеціаліста відділу. В таких випадках з метою захисту прав та свобод громадян спеціаліст відділу може викликати поліцію.

4.2.9.Не допускати дій чи бездіяльності, які можуть зашкодити інтересам місцевого самоврядування та держави.

5. Організація роботи відділу

5.1. Відділ очолює начальник відділу, до складу Відділу входить Сектор надання адміністративних послуг . Сектор очолює завідуючий. На період відпустки або на час відсутності начальника відділу його обов'язки виконує завідувач сектору відповідно до розпорядження сільського голови.

5.2. Начальник відділу, призначається на посаду і звільняється з посади сільським головою в установленому законом порядку. На посаду начальника відділу за результатами конкурсного відбору призначається особа, громадянин України, який має вищу освіту за спеціальністю правознавство, відповідає кваліфікаційним вимогам, встановленим Міністерством юстиції України, володіє державною мовою, має стаж роботи у сфері права не менше трьох років або на посаді державного реєстратора чи виконання функцій державного реєстратора не менше одного року.

5.3. Працівники відділу призначаються на посаду та звільняються з посади розпорядженням сільського голови.

5.4. Права, посадові обов'язки, кваліфікаційні вимоги працівників відділу визначаються посадовими інструкціями, що затверджуються сільським головою.

5.5. Організація роботи відділу здійснюється відповідно до річного та місячних планів відділу, які погоджуються на засіданні виконавчого комітету сільської ради.

5.6. Діловодство відділу ведеться згідно з номенклатурою справ, вимогами чинного законодавства та діючих інструкцій.

5.7 Начальник відділу зобов'язаний :

- знати Конституцію України, акти законодавства, нормативні документи, що стосуються державної служби, служби в органах місцевого самоврядування, акти Президента України, Кабінету Міністрів України, органів виконавчої влади вищого рівня, що регулюють роботу з документами; практику застосування чинного законодавства в діловодстві, основи архівної справи, інструкцію з діловодства, правила ділового етикету, правила та норми охорони праці і протипожежного захисту, бути впевненим користувачем ПК та впровадженими в сільській раді програмними комплексами;

- організовувати роботу відділу щодо виконання покладених на відділ завдань, систематично проводити планові наради, результатом яких є протокол з інформацією щодо звіту про виконану роботу (за місяць , за рік);

- розробляти посадові інструкції працівників відділу, які затверджує сільський голова;

- розподіляти обов'язки між працівниками відділу, контролювати виконання завдань, відповідає за стан трудової дисципліни;

- здійснювати оперативне керівництво роботою відділу і нести відповідальність за виконання покладених на нього та відділ завдань;

- взаємодіяти з керівниками виконавчих органів ради, підприємств, організацій, установ з питань, що стосуються роботи зі зверненнями громадян;

- організовувати особистий прийом громадян сільським головою, секретарем;

- організовувати вивчення та узагальнення проблем, які порушують у своїх зверненнях громадяни та доповідати сільському голові, секретарю

про найбільш характерні звернення громадян, вносить пропозиції щодо перевірки окремих заяв і скарг з виїздом на місце;

- здійснювати контроль за виконанням структурними підрозділами сільської ради, підприємствами, установами, організаціями доручень щодо вирішення питань, які порушувались у зверненнях громадян;

- готувати проекти рішень виконавчого комітету, розпоряджень сільського голови з питань, що віднесені до компетенції відділу;

- організовувати разом з інспектором з кадрової роботи сільської ради підвищення кваліфікації спеціалістів відділу;

- подавати письмові пропозиції щодо планів навчань та підвищення кваліфікації посадових осіб відділу;

- в установленому порядку вносити подання про заохочення працівників відділу та накладання дисциплінарних стягнень;

- розробляти і здійснювати заходи щодо поліпшення організації та підвищення ефективності роботи відділу;

- брати участь у засіданнях сільської ради, виконавчого комітету, нарадах сільського голови у разі розгляду питань, які стосуються компетенції відділу;

- про проведену роботу відділу звітувати перед виконавчим комітетом та за вимогою перед депутатами сільської радою;

- підписувати та візувати документи в межах своєї компетенції;

- представляє відділ у державних установах та громадських організаціях з питань, віднесених до його компетенції;

- на Начальника відділу покладаються повноваження державного реєстратора, передбачені Законом України "Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців" та Законом України "Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень", з прийому документів для надання адміністративних послуг у сфері державної реєстрації нерухомого майна/юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців, видачі оформлених результатів їх надання.

5.8. Начальник відділу несе персональну відповідальність за своєчасне і якісне виконання завдань, функцій відділу, передбачених положенням, порушення правил внутрішнього розпорядку та трудової дисципліни, норм етики поведінки посадової особи органів місцевого самоврядування та обмежень, пов'язаних з прийняттям на службу в органи місцевого самоврядування та її проходженням відповідно до Закону України "Про службу в органах місцевого самоврядування".

6. Фінансове та матеріальне забезпечення відділу

6.1. Відділ утримується за рахунок коштів місцевого бюджету.

6.2. Штатний розпис відділу затверджується у межах граничної чисельності та фонду оплати праці працівників, затверджених міською радою.

6.3. Розмір посадових окладів працівників встановлює сільський голова, відповідно до чинного законодавства.

6.4. Матеріально-технічне забезпечення відділу здійснює сільська рада.

7. Заключні положення

7.1. Покладання на відділ завдань, функцій та обов'язків, які не передбачені цим Положенням та не стосується його компетенції, не допускається.

7.2. Зміни та доповнення до цього Положення вносяться в порядку, встановленому для його прийняття.

Секретар сільської ради

Валентина НОРЕЦЬ