

**ПОЛОЖЕННЯ**  
**про відділ по роботі із зверненням громадян та забезпечення доступу**  
**до публічної інформації «Контактний центр»**  
**Новгородівської міської ради**

**I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

1. Відділ по роботі із зверненням громадян та забезпечення доступу до публічної інформації «Контактний центр» Новгородівської міської ради утворюється рішенням міської ради згідно статей 26, 54 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» і входить до структур виконкому міської ради.
2. Положення про відділ по роботі із зверненням громадян та забезпечення доступу до публічної інформації «Контактний центр» Новгородівської міської ради затверджується рішенням міської ради.
3. При виконанні своїх обов'язків працівники відділу по роботі із зверненням громадян та забезпечення доступу до публічної інформації «Контактний центр» Новгородівської міської ради у своїй діяльності керуються Конституцією України, Законами України, указами і розпорядженнями Президента України, постановами та розпорядженнями Кабінету Міністрів України, рішеннями обласної ради, розпорядженнями голови облдержадміністрації, рішеннями міської ради і виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, цим положенням і іншими нормативно - правовими актами.
4. Відділ має круглу печатку.
5. Відділ має повноваження:
  - по роботі із зверненнями громадян;
  - робота інформаційно-диспетчерської служби «Контактний центр»;
  - забезпечення доступу до публічної інформації.
6. Відділ підпорядковується безпосередньо міському голові, заступникам міського голови відповідно до розподілу обов'язків.

**II. ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ ВІДДІЛУ ПО РОБОТІ ІЗ ЗВЕРНЕННЯМ ГРОМАДЯН ТА**  
**ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДОСТУПУ ДО ПУБЛІЧНОЇ ІНФОРМАЦІЇ «КОНТАКТНИЙ**  
**ЦЕНТР» НОВОГРОДІВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ**

1. Забезпечення додержання прав громадян на звернення та особистий прийом згідно чинного законодавства України.
2. Забезпечення прийняття на розгляд звернень громадян, що подаються з використанням мережі Інтернет.
3. Забезпечення систематичного висвітлення через засоби масової інформації та розміщення на офіційному веб – сайті міської ради узагальнених матеріалів щодо організації роботи із зверненнями громадян, графіків особистих та спільних прийомів громадян керівництвом міської ради.
4. Вжиття додаткових заходів спрямованих на поліпшення правової допомоги з цих питань.

5. Здійснення та забезпечення права фізичних та юридичних осіб, об'єднань громадян без статусу юридичної особи на доступ до інформації, що становить суспільний інтерес та знаходиться у володінні Новоградівської міської ради згідно вимог Закону України «Про доступ до публічної інформації».
6. Збирання, систематизація, накопичення, зберігання та оприлюднення публічної інформації, що була отримана або створена в процесі виконання своїх обов'язків, передбачених чинним законодавством, або яка знаходиться у володінні виконкому міської ради, крім публічної інформації з обмеженим доступом.
7. Організація прийому інформаційних запитів, що надходять до міської ради, як розпорядника інформації.
8. Контроль за своєчасністю опрацювання інформаційних запитів та надання відповідей на них в порядку та в строки, визначені Законом України «Про доступ до публічної інформації».
9. Забезпечення прозорості діяльності місцевих органів влади, спрощення процедури звернень громадян до власних структур, оперативне реагування на звернення громадян, забезпечення зворотного зв'язку з населенням.

### **ІІІ. ФУНКЦІЇ ВІДДІЛУ ПО РОБОТІ ІЗ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДОСТУПУ ДО ПУБЛІЧНОЇ ІНФОРМАЦІЇ «КОНТАКТНИЙ ЦЕНТР» НОВОГРАДІВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ**

#### **1. Робота із зверненнями громадян:**

- 1.1. Надає організаційно-методичну допомогу з питань організації діловодства по роботі зі зверненнями громадян посадовим особам, відповідальним за роботу зі зверненнями громадян в управліннях Новоградівської міської ради, на підприємствах, організаціях та установах міста.
- 1.2. Організовує та здійснює перевірки стану справ з розгляду звернень громадян у відділах та управліннях Новоградівської міської ради, на підприємствах, організаціях та установах.
- 1.3. Дає консультації та роз'яснення громадянам, які звернулись на особистий прийом до керівництва Новоградівської міської ради щодо порядку рішення їх питань згідно діючого законодавства.
- 1.4. Вивчає та аналізує пропозиції, заяви та скарги громадян, які надійшли до виконкому міської ради, забезпечує підготовку інформаційних матеріалів (довідок, пропозицій) керівництву виконкому щодо порушення термінів по зверненням громадян.
- 1.5. Організовує та забезпечує виконання (в необхідних випадках) перевірок на місцях, фактів викладених у зверненнях громадян.
- 1.6. Забезпечує комп'ютерну реєстрацію і облік звернень громадян.
- 1.7. Організовує проведення прийомів громадян керівними працівниками міської ради, запитує необхідні для прийому громадян матеріали.
- 1.8. Здійснює контроль за наданими керівництвом доручень та додержанням термінів їх виконання.
- 1.9. Систематично інформує керівних працівників міської ради про стан виконавської дисципліни по роботі із зверненнями громадян.
- 1.10. Забезпечує роботу «Телефону довіри», комісії виконкому міської ради з питань розгляду звернень громадян.
- 1.11. Організовує та забезпечує проведення «Дня контролю».
- 1.12. Організовує керівництву Новоградівської міської ради проведення особистих та спільних прийомів громадян, виїзних прийомів за місцем мешкання громадян та проведення телефонного зв'язку «Гаряча лінія».

- 1.13. Організовує проведення семінарів, нарад, навчань для відповідальних з питань роботи із зверненнями громадян.
- 1.14. Організовує стажування відповідальних осіб за стан роботи зі зверненнями громадян на підприємствах, що надають послуги населенню.
- 1.15. Складає статистичну звітність про підсумки роботи із зверненнями громадян у виконкомі міської ради, на підставі аналітичних даних готує інформаційно-аналітичні матеріали.
- 1.16. Одержує від структурних підрозділів міської ради статистичні та аналітичні дані для аналізу та складання звітів по роботі із зверненнями громадян.
- 1.17. Готує на розгляд Новоградівської міської ради матеріали щодо стану роботи із зверненнями громадян.
- 1.18. Надає довідки мешканцям міста Новоградівка.
- 1.19. Здійснює контроль за виконанням запланованих заходів, рішень міської ради. її виконавчого комітету, доручень органів влади вищого рівня з питань організації роботи із зверненнями громадян.
- 1.20. Забезпечує оприлюднення через засоби масової інформації та на веб сайті міської ради відомостей про організацію роботи із зверненнями громадян.

## **2. Робота інформаційно-диспетчерської служби «Контактний центр»:**

- 2.1. Надає жителям міста можливості повідомляти про виявлені порушення в будь-яких сферах суспільного життя.
- 2.2. Контролювати своєчасність і якість проведених робіт на об'єктах міського господарства.
- 2.3. Вказувати на незаконне розміщення об'єктів.
- 2.4. Пропонувати додаткові роботи з благоустрою міста.
- 2.5. Підтверджувати чи спростовувати відповіді про усунення проблем.
- 2.6. Оцінювати роботу комунальних установ.
- 2.7. Оперативне реагування на гострі проблеми мешканців міста, за допомогою «зворотного зв'язку» з населенням.
- 2.8. Реєстрація звернень в базі даних «Контактного центру» шляхом створення електронної картки в програмі [novogradovka.bissoft.org](http://novogradovka.bissoft.org).
- 2.9. Оперативно інформує в телефонному режимі керівних працівників міської ради про виникнення аварійних та надзвичайних ситуацій.
- 2.10. Приймає цілодобово звернення громадян у телефонному режимі та за допомогою електронного зв'язку, реєструє їх, передає на виконання структурним підрозділам міської ради, відповідним підприємствам, установам міста.
- 2.11. Щоденно контролює виконання звернень громадян.
- 2.12. Аналізує та узагальнює звернення громадян.

## **3. Забезпечення доступу до публічної інформації:**

- 3.1. Забезпечує виконання виконкомом міської ради обов'язків, передбачених Законом України «Про доступ до публічної інформації».
- 3.2. Здійснює реєстрацію та веде облік запитів на публічну інформацію, що надійшли до виконкому міської ради.
- 3.3. Забезпечує ведення єдиної системи обліку документів, що містять публічну інформацію та знаходяться у володінні виконкому міської ради.
- 3.4. Надає консультації та роз'яснення запитувачам публічної інформації.
- 3.5. Забезпечує своєчасне опрацювання запитів на публічну інформацію та надання відповідей на запити.
- 3.6. Здійснює щомісячний аналіз запитів на публічну інформацію.
- 3.7. Забезпечує здійснення щотижневого контролю щодо задоволення запитів на публічну інформацію.

- 3.8. Забезпечує направлення запиту на публічну інформацію виконавцю.
- 3.9. Взаємодіє з управлінням з питань звернень громадян та доступу до публічної інформації облдержадміністрації.
- 3.10. Виконує інші функції, відповідно до чинного законодавства.
- 3.11. Оприлюднює інформацію, що підлягає оприлюдненню у формі відкритих даних, розпорядником якої є Новгородівська міська рада, на Єдиному державному веб-порталі відкритих даних.

#### **IV. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ВІДДІЛУ ПО РОБОТІ ІЗ ЗВЕРНЕННЯМ ГРОМАДЯН ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДОСТУПУ ДО ПУБЛІЧНОЇ ІНФОРМАЦІЇ «КОНТАКТНИЙ ЦЕНТР» НОВОГРОДІВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ**

1. Відділ для виконання своїх обов'язків взаємодіє з відділами і управліннями міської ради, управлінням по роботі зі зверненнями громадян та доступу до публічної інформації Донецької обласної державної адміністрації Донецької обласної військово-цивільної адміністрації, а також з установами, організаціями, підприємствами і територіальними об'єднаннями громадян.
2. Відділ очолює начальник відділу, який призначається на посаду і звільняється розпорядженням міського голови.
3. Начальник відділу:
  - організує роботу відділу відповідно до його задач, розподіляє обов'язки між співробітниками відділу;
  - несе персональну відповідальність за виконання покладених на відділ завдань;
  - забезпечує взаємодію відділу з іншими відділами і управліннями міської ради.
4. У разі відсутності начальника відділу його обов'язки виконує головний спеціаліст-адміністратор відділу.

#### **V. ПРАВА ВІДДІЛУ ПО РОБОТІ ІЗ ЗВЕРНЕННЯМ ГРОМАДЯН ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДОСТУПУ ДО ПУБЛІЧНОЇ ІНФОРМАЦІЇ «КОНТАКТНИЙ ЦЕНТР» НОВОГРОДІВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ**

1. Ведення діяльності у відповідності з покладеними на відділ завданнями та згідно з діючим законодавством України.
2. Участь в роботі сесій міської ради, засіданнях виконавчого комітету, нарадах, семінарах.
3. Брати участь у перевітках відповідно до чинного законодавства з питань, що належать до компетенції відділу.
4. Використовувати інформацію, отриману у встановленому порядку від інших органів міської ради, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, громадських об'єднань, статистичні та оперативні дані, звіти та додаткові матеріали з питань, що належить до сфери діяльності відділу, необхідні для виконання своїх посадових обов'язків.
5. Вносити пропозиції щодо вдосконалення роботи відділу.

#### **VI. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ВІДДІЛУ ПО РОБОТІ ІЗ ЗВЕРНЕННЯМ ГРОМАДЯН ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДОСТУПУ ДО ПУБЛІЧНОЇ ІНФОРМАЦІЇ «КОНТАКТНИЙ ЦЕНТР» НОВОГРОДІВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ**

1. За порушення трудової та виконавчої дисципліни притягується до відповідальності згідно з чинним законодавством.

2. Працівники відділу несуть персональну відповідальність за неякісне або несвоєчасне виконання посадових завдань та обов'язків, бездіяльність або невикористання наданих йому прав, порушення норм етики поведінки посадової особи та обмежень, передбачених законодавством України про державну службу та службу в органах місцевого самоврядування, розголошення відомостей, які містяться в особистих зверненнях громадян та документах, за їх зберігання.

Секретар міської ради

К.І.Мусейко

Положення про відділ по роботі із зверненням громадян та забезпечення доступу до публічної інформації «Контактний центр» Новоградівської міської ради підготовлено відділом по роботі із зверненням громадян «Контактний центр»

Головний спеціаліст – адміністратор  
відділу по роботі із зверненнями громадян  
«Контактний центр»

І.В.Засоріна