

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішення районної у місті ради

17.06.2016 № 63

## ПОЛОЖЕННЯ

про загальний відділ виконкому районної у місті ради

### І. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Загальний відділ виконкому районної у місті ради (надалі - відділ) є структурним підрозділом виконкому районної у місті ради, утворюється районною радою у межах затвердженої нею структури і загальної чисельності, їй підзвітний і підконтрольний, підпорядкований виконавчому комітету і безпосередньо – керуючому справами виконкому районної у місті ради.

1.2. Відділ має печатку з назвою відділу.

1.3. Завідувач та працівники відділу виконують посадові обов'язки відповідно до посадових інструкцій, дотримуються принципів законності, професійної компетенції, об'єктивності, достовірності та доказовості результатів внутрішнього аудиту.

1.4. Відділ у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про службу в органах місцевого самоврядування», «Про адміністративні послуги», «Про запобігання корупції», «Про звернення громадян», «Про інформацію», «Про доступ до публічної інформації», указами й розпорядженнями Президента України, постановами Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, розпорядженнями міського голови, рішеннями міської ради та її виконкому, розпорядженнями голови районної у місті ради, рішеннями районної у місті ради та її виконкому в обсягах і межах повноважень, наданих міською радою, Регламентами районної у місті ради та її виконкому, Інструкцією з діловодства в органах місцевого самоврядування міста та цим Положенням.

### ІІ. ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ ВІДДІЛУ

Основними завданнями відділу є:

2.1. Формування й реалізація державної політики в напрямках реформування процесів надання адміністративних, інших публічних послуг, роботи зі зверненнями громадян.

2.2. Організаційне забезпечення:

2.2.1 діяльності Центру надання послуг виконкому районної у місті ради;

2.2.2 надання адміністративних, інших публічних послуг через Центр надання послуг виконкому районної у місті ради;

2.2.3 роботи зі зверненнями громадян;

2.2.4 діловодства у виконкомі районної у місті ради, контролю за виконанням рішень районної у місті ради та її виконкому, розпоряджень голови районної у місті ради, резолюцій керівництва, службових документів, обліку контрольних документів в автоматизованій системі «Електронний документообіг»;

2.2.5 дотримання у виконкомі районної у місті ради законодавства України про Національний архівний фонд та архівні установи, поповнення архівного фонду документами структурних підрозділів виконкому;

2.2.6 реалізації права громадян на доступ до публічної інформації та надання безоплатної первинної правової допомоги з питань, віднесених до компетенції виконкому районної у місті ради;

2.2.7 функціонування та розвитку у виконкомі районної у місті ради систем управління якістю та інформаційною безпекою, відповідно до вимог міжнародних стандартів;

2.2.8 проведення внутрішніх аудитів систем управління якістю та інформаційною безпекою, вивчення та узагальнення матеріалів за підсумками їх проведення.

### III. ФУНКЦІЇ ВІДДІЛУ

З метою виконання покладених на нього завдань відділ здійснює наступні функції:

3.1 у сфері надання адміністративних, інших публічних послуг:

3.1.1 координує роботу Центру надання послуг виконкому районної у місті ради;

3.1.2 надає суб'єктам звернень вичерпну інформацію та консультації щодо вимог і порядку надання адміністративних, інших публічних послуг; вільний доступ до приміщення, в якому здійснюється прийом відвідувачів Центру, у тому числі - належні умови для доступу осіб з обмеженими фізичними можливостями;

3.1.3 забезпечує взаємодію між структурними підрозділами, задіяними в роботі Центру надання послуг, підприємствами-надавачами послуг по наданню первинної правової допомоги суб'єктам звернень;

3.1.4 приймає від суб'єктів звернень заяви на отримання адміністративних, інших публічних послуг у письмовій чи усній формі особисто, надісланих поштою або, у випадках, передбачених законом, за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку;

3.1.5 реєструє та надає документи (їх копії) відповідним суб'єктам надання адміністративних послуг не пізніше наступного робочого дня після їх отримання;

3.1.6 видає або направляє через засоби поштового зв'язку суб'єктам звернень результати надання адміністративних, інших публічних послуг (у тому числі рішення про відмову в їх наданні);

3.1.7 контролює додержання структурними підрозділами, задіяними у роботі Центру надання послуг виконкому районної у місті ради, термінів розгляду справ та прийняття рішень;

3.1.8 здійснює моніторингові дослідження з питань рівня задоволеності споживачів якістю надання адміністративних, інших публічних послуг, дотримання суб'єктами надання публічних послуг вимог чинного законодавства України;

3.1.9 забезпечує виконання норм чинного законодавства України, відповідних внутрішніх документів у сфері захисту персональних даних фізичних і юридичних осіб;

3.1.10 співпрацює із засобами масової інформації з питань роз'яснення нормативно-інструктивних документів, що стосуються сфери надання адміністративних, інших публічних послуг;

3.1.11 взаємодіє з виконкомом Криворізької міської ради, виконками районних у місті рад з питань надання адміністративних, інших публічних послуг.

3.2 у рамках дії Закону України «Про звернення громадян»:

3.2.1 організовує роботу у виконкомі районної у місті ради зі зверненнями громадян, у тому числі дотримання Порядку розгляду електронної петиції до районної у місті ради;

3.2.2 здійснює автоматизовану реєстрацію пропозицій, заяв і скарг та облік особистого прийому громадян з використанням програмного забезпечення «Електронний документообіг. Звернення громадян»;

3.2.3 контролює дотримання термінів виконання звернень громадян та перевіряє стан цієї роботи в структурних підрозділах виконкому, на підприємствах, закладах, установах різних форм власності, розташованих на території району;

3.2.4 перевіряє стан виконання питань, порушених у зверненнях громадян, посадовими особами виконкому, керівниками підприємств, закладів, установ незалежно від форм власності;

3.2.5 організовує та забезпечує проведення керівництвом виконкому міської ради та районної у місті ради особистого прийому громадян у виконкомі та за місцем проживання;

3.2.6 сприяє вирішенню питань, які потребують термінового реагування, чіткої координації дій з аварійно-диспетчерськими службами підприємств – надавачів житлово-комунальних послуг по ліквідації аварійних ситуацій на території району;

3.2.7 забезпечує функціонування Єдиного порталу електронних звернень громадян на офіційному веб-сайті виконкому;

3.2.8 забезпечує формування та зберігання справ згідно із Інструкцією з діловодства за зверненнями громадян в органах виконавчої влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях, незалежно від форм власності, в засобах масової інформації;

3.2.9 розробляє та впроваджує заходи щодо вдосконалення роботи зі зверненнями громадян;

3.2.10 готує проекти рішень виконкому, розпорядження голови районної у місті ради, що регламентують роботу зі зверненнями громадян у виконкомі районної у місті ради, на підприємствах, закладах, установах району.

3.3 у сфері надання інформаційних послуг:

3.3.1 здійснює розміщення на офіційному веб-сайті виконкому районної у місті ради в мережі Інтернет інформації щодо його діяльності;

3.3.2 забезпечує оприлюднення та підтримання в актуальному стані наборів даних, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних, на Єдиному державному веб-порталі відкритих даних;

3.3.3 сприяє оптимізації доступу громадян, суб'єктів звернень до інформаційних ресурсів району, шляхом підвищення рівня їх відкритості за рахунок створення нових можливостей і зручностей, забезпечення зворотного зв'язку, удосконалення існуючої системи електронної взаємодії районної влади та громади;

3.3.4 забезпечує координацію дій по інформаційній підтримці ресурсів, розміщених на порталі «Криворізький ресурсний центр», які за змістом належать до повноважень виконкому районної у місті ради;

3.3.5 підтримує в актуальному стані інформацію, що розміщується на теле-табло в Центрі надання послуг виконкому районної у місті ради;

3.3.6 надає у телефонному режимі інформаційно-довідкові послуги громадянам, суб'єктам господарювання по вирішенню аварійних ситуацій з питань житлового, комунального господарства;

3.3.7 забезпечує оперативне інформування керівництва виконкому про надзвичайні ситуації техногенного, природного, санітарно-епідеміологічного, соціально-політичного характеру й аварійні ситуації, які виникають у районі.

3.4 у рамках дії міжнародних та національних стандартів серії ISO 9001, 27001:

3.4.1 забезпечує функціонування і розвиток систем управління якістю та інформаційною безпекою у виконкомі районної у місті ради, відповідно до вимог ДСТУ ISO 9001:2009, ISO/IEC 27001:2010;

3.4.2 надає організаційно-методичну та іншу допомогу структурним підрозділам виконкому районної у місті ради з питань функціонування та розвитку систем управління якістю та інформаційною безпекою;

3.4.3 планує, організовує та проводить внутрішні аудити, документує їх результати відповідно до встановленого порядку, затвердженого згідно з вимогами чинного законодавства України;

3.4.4 проводить оцінку ефективності функціонування систем управління якістю та інформаційною безпекою у виконкомі районної у місті ради, у структурних підрозділах виконкому;

3.4.5 проводить моніторинг урахування рекомендацій, наданих за результатами внутрішніх аудитів;

3.4.6 готує проекти розпоряджень голови районної у місті ради, інші розпорядчі документи, що регламентують роботу з питань функціонування та розвитку систем управління якістю, інформаційною безпекою у виконкомі районної у місті ради;

3.4.7 забезпечує підтримку документації систем управління якістю, інформаційною безпекою виконкому районної у місті ради в актуальному стані;

3.4.8 проводить навчання відповідальних працівників структурних підрозділів виконкому з питань функціонування систем управління якістю, інформаційною безпекою;

3.4.9 проводить оцінку ризиків, що негативно впливають на виконання функцій і завдань у структурних підрозділах виконкому районної у місті ради;

3.5 у організації діловодства та архівного зберігання документів у виконкомі районної у місті ради:

3.5.1 організовує діловодство районної у місті ради та її виконкому, здійснює контроль за організацією діловодства в структурних підрозділах виконкому районної у місті ради;

3.5.2 контролює своєчасний розгляд та проходження документів у виконкомі;

3.5.3 забезпечує впровадження та контролює дотримання структурними підрозділами виконкому Інструкції з діловодства в органах місцевого самоврядування міста, регламенту та національних стандартів;

3.5.4 проводить перевірки організації діловодства в структурних підрозділах виконкому, на підприємствах, в установах, організаціях, що належать до комунальної власності міста; здійснює інформаційно-довідкову роботу з документами;

3.5.5 бере участь у впровадженні та використанні інформаційно-телекомунікаційної системи діловодства у виконкомі районної у місті ради;

3.5.6 забезпечує дотримання єдиних вимог до підготовки документів та організації роботи з ними в умовах електронного документообігу;

3.5.7 проводить у виконкомі аналіз інформації про документообіг, необхідної для прийняття управлінських рішень;

3.5.8 забезпечує організаційно-технічну підготовку проведення сесій районної у місті ради, засідань виконкому районної у місті ради;

3.5.9 оформлює протоколи та стенограми засідань районної у місті ради та її виконкому, доручень, наданих головою на засіданнях виконкому районної у місті ради, апаратних нарадах та контролює їх виконання;

3.5.10 забезпечує контроль за правильністю оформлення рішень виконкому районної у місті ради, розпоряджень голови районної у місті ради та формуванням і зберіганням у структурних підрозділах виконкому справ постійного та тривалого термінів зберігання відповідно до національних стандартів;

3.5.11 упроваджує у виконкомі районної у місті ради національні стандарти уніфікованої системи оформлювання документів;

3.5.12 розробляє і впроваджує зведену номенклатуру справ у виконкомі районної у місті ради та його структурних підрозділах;

3.5.13 проводить попередню експертизу цінності документів Національного архівного фонду, документів тривалого та тимчасового термінів зберігання, видає архівні копії документів;

3.5.14 забезпечує друкування і тиражування рішень районної у місті ради, виконкому, розпоряджень голови районної у місті ради;

3.5.15 готує довідки, звіти, інформації з питань організації діловодства, контролю за виконанням службових документів, звернень громадян, роботи Центру надання послуг, наповнення офіційного веб-сайту виконкому районної

у місті ради, порталу «Криворізький ресурсний центр», Єдиного державного веб-порталу відкритих даних;

3.5.16 здійснює облік, зберігання і правильне використання вхідних і вихідних документів, що мають гриф обмеженого доступу «Для службового користування»;

3.5.17 бере участь у розробці проектів рішень виконкому, розпоряджень голови районної у місті ради щодо організації діловодства, формування, використання та розвитку електронних ресурсів міста, удосконалення форм і методів роботи Центру надання послуг, функціонування систем управління якістю та інформаційною безпекою у виконкомі;

3.5.18 забезпечує цільове використання та зберігання печаток і штампів виконкому районної у місті ради;

3.5.19 здійснює електронний обмін службовими документами між структурними підрозділами виконкому, органами місцевого самоврядування та органами виконавчої влади вищого рівня, підприємствами, організаціями, установами району та міста шляхом їх надсилання та одержання електронною поштою.

#### IV. ПРАВА

Відділ має право:

4.1. Перевіряти, за дорученням керівництва виконкому, організацію роботи зі зверненнями громадян, ведення діловодства.

4.2. Одержувати, в установленому порядку, від структурних підрозділів виконкому, підприємств, установ і організацій району інформацію, матеріали та документи, необхідні для виконання покладених на нього завдань, згідно з чинним законодавством України.

4.3. Готувати проекти організаційно-розпорядчих документів з питань, віднесених до компетенції відділу.

4.4. Проводити опитування відвідувачів Центру надання послуг виконкому районної у місті ради щодо якості надання адміністративних, інших публічних послуг, обслуговування, доступності інформації, дотримання виконавцями вимог чинного законодавства України, що регламентує діяльність у сфері надання адміністративних, інших публічних послуг, роботу зі зверненнями громадян.

4.5. Брати участь у засіданнях, нарадах, що проводяться у виконкомі районної у місті ради, уносити пропозиції щодо розгляду на них питань, які відносяться до компетенції відділу.

4.6. Взаємодіяти з органами місцевого самоврядування, суб'єктами надання адміністративних послуг, громадянами, громадськими організаціями, суб'єктами господарювання та засобами масової інформації у процесі виконання покладених на відділ завдань.

4.7. Здійснювати адміністрування розділів порталу «Криворізький ресурсний центр» або їх частин, де розміщуються ресурси, що за змістом належать до компетенції відділу.

4.8. Уносити пропозиції керівництву виконкому районної у місті ради по удосконаленню форм і методів роботи Центру надання послуг, організації діловодства, роботи зі зверненнями громадян, використання та розвитку електронних інформаційних ресурсів міста, функціонування систем управління якістю та інформаційною безпекою, інформування громадськості про діяльність виконкому шляхом розміщення відповідних матеріалів на офіційному веб-сайті виконкому в мережі Інтернет, оперативного підтримання в актуальному стані інформаційних ресурсів виконкому.

4.9. За згодою керуючого справами виконкому районної у місті ради, повертати проекти рішень, розпоряджень, службових документів, наданих з порушенням вимог Інструкції з діловодства та Регламенту виконкому районної у місті ради.

4.10. Уносити пропозиції керівництву виконкому щодо удосконалення роботи з працівниками відділу, їх заохочення, притягнення до дисциплінарної відповідальності посадових осіб виконкому районної у місті ради за порушення термінів розгляду звернень громадян, службових документів, надання адміністративних, інших публічних послуг.

4.12. Отримувати в установленому порядку доступ до документів, інформації та баз даних, що стосуються аудиторських заходів.

## V. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

Відділ несе колективну відповідальність за:

5.1. Невчасне і неналежне виконання покладених на відділ завдань і функцій.

5.2. Недотримання вимог чинного законодавства України та внутрішніх організаційно-нормативних документів при здійсненні функцій, покладених на відділ.

5.3. Незадовільне утримання, збереження майна, яке є у відділі.

## VI. ВЗАЄМОДІЯ З ІНШИМИ ПІДРОЗДІЛАМИ

Для виконання функцій і реалізації наданих прав відділ взаємодіє з:

6.1. Районною у місті радою та її постійними комісіями, структурними підрозділами виконкому районної у місті ради, підприємствами, установами та організаціями, закладами – з питань роботи зі зверненнями громадян, надання адміністративних, інших публічних послуг, документування, контролю за виконанням документів.

6.2. Суб'єктами господарювання та фізичними особами – з питань надання адміністративних, інших публічних послуг.

6.3. Управліннями організаційно-протокольної роботи, з питань надання адміністративних послуг, по роботі зі зверненнями громадян виконкому міської ради, відділами інформатизації, архівним виконкому міської ради, стратегії розвитку електронних інформаційних ресурсів міста апарату міської ради і виконкому – з питань виконання повноважень відділу.