

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження міського голови
«01» листопада 2021 року № 186

ПОЛОЖЕННЯ про відділ аналітичної та консультаційної роботи департаменту надання адміністративних послуг Кропивницької міської ради

РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Відділ аналітичної та консультаційної роботи (далі – відділ) є структурним підрозділом департаменту надання адміністративних послуг Кропивницької міської ради (далі - департамент).

Відділ підпорядкований, підзвітний та підконтрольний директору департаменту надання адміністративних послуг Кропивницької міської ради (далі – директор), не є юридичною особою, діє у його складі та утворюється з метою реалізації покладених на департамент завдань.

1.2. Положення про відділ затверджується розпорядженням міського голови.

1.3. Відділ у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України, указами і розпорядженнями Президента України, постановами і розпорядженнями Кабінету Міністрів України, постановами Верховної Ради України, рішеннями міської ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, наказами директора департаменту, Положенням про департамент надання адміністративних послуг Кропивницької міської ради, Положенням про Центр надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького, Регламентом Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького, даним Положенням, а також іншими нормативно-правовими актами.

РОЗДІЛ 2. ЗАВДАННЯ ТА ФУНКЦІЇ ВІДДІЛУ

2.1. Завдання відділу

2.1.1. Організація розвинутої системи консультаційної роботи суб'єктів господарювання, юридичних осіб та громадян з питань надання адміністративних послуг.

2.1.2. Реалізація державної політики у сфері надання адміністративних послуг.

2.1.3. Забезпечення єдиного порядку документування і роботи з документами у департаменті.

2.1.4. Узагальнення практики законодавства з питань, що належать до компетенції відділу. Підготовка пропозицій щодо вдосконалення практики застосування законодавства з питань, що належать до компетенції відділу.

2.1.5. Розробка та впровадження системи заходів зі створення доступних та зручних умов для надання суб'єктам звернень адміністративних послуг.

2.1.6. Суворе дотримання вимог законодавчих та нормативно-правових актів, що регулюють сферу надання адміністративних послуг.

2.2. Функції відділу

2.2.1 Забезпечення діяльності консультаційного сектору (рецепції) у

Центрі надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького (далі - Центр).

2.2.2. Забезпечення додержання єдиного порядку обліку, зберігання та оброблення документів, які належать до сфери діяльності департаменту, а також правильності формування, оформлення і зберігання справ, що підлягають здачі до архіву.

2.2.3. Забезпечення контролю за належним функціонуванням електронних сервісів в єдиній системі корпоративної взаємодії “Прозорий офіс”, в межах компетенції.

2.2.4. Забезпечення інформування суб’єктів звернень про належність порушеного ними питання, що входить до компетенції Центру.

2.2.5. Надання консультацій суб’єктам звернень щодо порядку внесення плати (адміністративного збору) за надання платних адміністративних послуг, надання інформації про платіжні реквізити для сплати.

2.2.6. Забезпечення інформаційного наповнення вебсайту Центру в межах компетенції.

2.2.7. Надання допомоги суб’єктам звернень у користуванні інформаційними терміналами та автоматизованою системою керування чергою.

2.2.8. Контроль за функціонуванням інформаційних терміналів та автоматизованої системи керування чергою в Центрі.

2.2.9. Забезпечення моніторингу якості надання послуг в Центрі.

2.2.10. Підготовка щорічного аналізу якості надання послуг в Центрі.

2.2.11. Забезпечення оперативності обслуговування суб’єктів звернень (керування чергою) в Центрі.

2.2.12. Координація взаємодії та документообігу між суб’єктами надання послуг, що задіяні у роботі Центру.

2.2.13. Аналіз взаємодії суб’єктів надання послуг, що задіяні у роботі Центру.

2.2.14. Забезпечення наповнення актуальною інформацією інформаційних стендів, інформаційних терміналів, вебсайту тощо.

2.2.15. Координація роботи суб’єктів надання послуг щодо систематичного і оперативного оприлюднення інформації на вебсайті Центру.

2.2.16. Формування та ведення електронного документообігу, електронних баз даних в межах компетенції.

2.2.17. Ведення діловодства, обліку та звітності департаменту.

2.2.18. Забезпечення зберігання вхідної та вихідної кореспонденції в установленому порядку.

2.2.19. Здійснення контролю за термінами виконання документів у департаменті.

2.2.20. Прийняття запитів, звернень, пропозицій, скарг з питань, що належать до компетенції департаменту.

2.2.21. Участь у розробці проєктів та виконанні рішень міської ради та виконавчого комітету, розпоряджень міського голови, наказів директора департаменту, планів заходів з питань, які стосуються повноважень відділу.

2.2.22. Підготовка та обробка вилученої інформації з баз даних та інших документів у Центрі, в межах повноважень відділу.

2.2.23. Здійснення інших функцій, пов’язаних з виконанням покладених на відділ завдань, за дорученнями директора департаменту.

РОЗДІЛ 3. ПРАВА ВІДДІЛУ

3.1. Безоплатно одержувати від суб'єктів надання послуг, працівників департаменту, підприємств, установ, організацій, які належать до сфери їх управління, документи та інформацію, пов'язані з забезпеченням діяльності відділу та департаменту, в установленому законодавством порядку.

3.2. Вносити пропозиції директору департаменту щодо забезпечення діяльності консультативного сектору (рецепції) Центру, покращення роботи з документами.

3.3. Проводити в установленому порядку наради з питань, що належать до компетенції відділу.

3.4. Залучати у встановленому порядку працівників Центру, посадових осіб виконавчих органів міської ради, підприємств, організацій та установ до вирішення питань, що відносяться до компетенції відділу.

РОЗДІЛ 4. ОРГАНІЗАЦІЯ ДІЯЛЬНОСТІ ВІДДІЛУ

4.1. Організація діяльності відділу здійснюється відповідно до Положення про департамент надання адміністративних послуг Кропивницької міської ради, вимог Регламенту виконавчих органів Кропивницької міської ради, Регламенту Кропивницької міської ради, даного Положення, інших нормативно-правових та розпорядчих актів.

4.2. Загальна чисельність працівників відділу, назви посад, розмір посадових окладів визначаються штатним розписом, який затверджується міським головою. Розмір надбавок, премій та інших виплат працівникам відділу встановлюється нормативно-правовими актами, які регулюють питання оплати праці посадових осіб місцевого самоврядування, та розпорядженням міського голови.

4.3. Усі працівники відділу підпорядковані начальнику відділу - адміністратору, йому підзвітні та підконтрольні.

4.4. Відділ очолює начальник відділу – адміністратор, який призначається на посаду та звільняється з посади міським головою в порядку, передбаченому чинним законодавством.

Начальник відділу:

здійснює керівництво діяльністю відділу, несе персональну відповідальність за виконання покладених на відділ завдань та функцій;

організовує діяльність відділу, вживає заходів щодо підвищення ефективності роботи відділу;

організовує здійснення інформаційного та матеріально-технічного забезпечення відділу;

вносить пропозиції директору департаменту щодо впровадження сучасних інформаційних технологій;

забезпечує підготовку проєктів та виконання рішень міської ради і виконавчого комітету, розпоряджень міського голови, наказів директора департаменту, доведення до виконавців нормативних та розпорядчих документів з питань, що належать до їх компетенції;

відповідає за стан діловодства, обліку та звітності департаменту;

дає відповідні доручення працівникам щодо виконання покладених на відділ завдань;

забезпечує дотримання працівниками відділу трудової та виконавської дисципліни, правил охорони праці;

вносить пропозиції керівництву щодо призначення, переміщення, звільнення та заохочення, накладення стягнень на працівників відділу;

сприяє створенню належних умов праці у відділі, вносить пропозиції керівництву щодо матеріально-технічного забезпечення відділу;

розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність працівників відділу;

може здійснювати функції адміністратора;

здійснює інші повноваження відповідно до чинного законодавства.

4.5. Начальник відділу - адміністратор безпосередньо підпорядковується директору департаменту надання адміністративних послуг.

4.6. Начальник та працівники відділу зобов'язані:

під час виконання своїх посадових обов'язків неухильно дотримуватись загально визнаних етичних норм поведінки, бути доброзичливими та ввічливими, дотримуватись високої культури спілкування, з повагою ставитись до прав, свобод та законних інтересів людини і громадянина, об'єднань громадян, інших юридичних осіб;

своєю поведінкою зміцнювати авторитет служби в органах місцевого самоврядування, а також позитивну репутацію Центру;

у своїй поведінці не допускати прояву будь-якої з форм дискримінації за ознаками раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, інвалідності, етнічного та соціального походження, громадянства, сімейного та майнового стану, місця проживання, а також за мовними або іншими ознаками;

дотримуватися офіційно-ділового стилю в одязі.

4.7. Повноваження начальника та працівників відділу визначаються їх посадовими інструкціями.

4.8. Працівники відділу призначаються на посади та звільняються з посад міським головою у встановленому законодавством порядку.

4.9. Працівники відділу несуть відповідальність за своєчасне та належне виконання обов'язків, передбачених цим Положенням і посадовими інструкціями, у порядку, визначеному чинним законодавством.

РОЗДІЛ 5. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

5.1. Взаємовідносини відділу з суб'єктами звернень здійснюються згідно з чинним законодавством України.

5.2. Припинення діяльності відділу здійснюється відповідно до чинного законодавства на підставі рішення міської ради.

5.3. Утримання відділу здійснюється за рахунок коштів бюджету Кропивницької міської територіальної громади.

**Директор департаменту
надання адміністративних послуг**

Олександр НІКІТЕНКО