|  |
| --- |
| **Організація документообігу та діловодства в ОС**  Діловодство в ОСН, як правило,встановлюється за загальними правилами ведення діловодства органів влади і місцевого самоврядування (з певними особливостями), оскільки єдина форма діловодства ще не розроблена.  Запропонований методично-практичний матеріал, присвячений питанням діловодства та функціонування органів самоорганізації населення, є спробою активізувати роботу секретарів в органах самоорганізації населення.    **1.** **Загальні положення та структура ОСН**   Відповідно до ст. 3 Закону України “Про органи самоорганізації населення”, основними завданнями ОСН є:  -  створення умов для участі жителів у вирішенні питань місцевого значення в межах Конституції і законів України;  - задоволення соціальних, культурних, побутових та інших потреб жителів шляхом сприяння у наданні їм відповідних послуг;  -  участь у реалізації соціально-економічного, культурного розвитку відповідної території, інших місцевих програм  Для реалізації вказаних завдань ОСН наділяється міською радою під час його утворення певними власними повноваженнями  з числа передбачених у ст. 14 Закону України “Про органи самоорганізації населення”, а також може отримувати  додаткові повноваження шляхом делегування ОСН міською радою частини її власної компетенції, фінансів та майна.  Діяльність ОСН розповсюджується на певну частину території села, селища, міста, району в місті, у межах якої проживають жителі, які обрали цей орган (далі територія ОСН). На одній і тій самій території може створюватись не більше одного ОСН одного й того ж управлінського рівня.  ОСН як представницькі органи членів територіальної громади, крім економічних, соціальних, культурних та екологічних функцій, які є аналогічними функціями органів публічної влади, виконують інтегративну функцію (зміцнення зв’язків, об’єднання зусиль людей), функцію соціального контролю (за діяльністю і поведінкою членів колективу), виховну функцію (формування політичної свідомості й активності членів колективу),  а також низку технологічних функцій, до яких належить інформаційна, нормотворча, бюджетно-фінансова, матеріально-технічна та функція планування розвитку терторії.  Місце ОСН у системі місцевого самоврядування та їхня організаційна структура має визначатися, виходячи з необхідності виконання цими органами функцій, обумовлених складом та обсягом їх власних та делегованих повноважень. Виходячи з мети, завдань і основних напрямків діяльності пропонується наступна типова структура ОСН, яка передбачає розподіл керуючих повноважень і відповідальності між керівником ОСН, його заступником і секретарем за наступною схемою:  -  керівник забезпечує загальне керівництво, контроль виконання і координацію діяльності усіх членів комітету.  - заступник керівника забезпечує роботу та діяльність ОСН на час відсутності керівника та виконує власні повноваження згідно з Положенням ОСН  -  секретар ОСН забезпечує організаційну роботу, ведення діловодства, нормативно-методичного та інформаційного забезпечення діяльності ОСН та налагодження співпраці з будинковими, квартальними, вуличними уповноваженими.  Структура ОСН та організація роботи направлена на вирішення соціально-побутових, соціально-гуманітарних та  документально-організаційних питань, при цьому має враховуватись власна специфіка і масштаби діяльності ОСН.  Структурування діяльності ОСН дозволяє будувати поточну роботу з виконання його функцій на принципах спеціалізації та кооперування і залучати до неї широкий актив соціально активних і професійно підготовлених громадян, що мешкають, працюють чи перебувають на території ОСН.  **2.** **Планування діяльності ОСН**  **Вимоги до планування роботи:**  -  Планування роботи повинно охоплювати всі напрямки діяльності, виходячи із завдань, що стоять перед ОСН.  -  В організації роботи необхідно рівномірно розподіляти навантаження на членів комітету ОСН, враховуючи їхні ділові якості та можливості.  - Планування роботи ОСН повинно узгоджуватись з планами роботи органів виконавчої влади та місцевого самоврядування.  -   Планування роботи ОСН повинно бути спрямоване на досягнення певного результату від проведення заходів.  Обов’ язковоневід’ємними  складовими планування роботи повинні бути:  а) облік і контроль за проведенням запланованих заходів;  б)  аналіз результатів;  в) оцінка діяльності членів комітету ОСН, які залучаються до проведення заходів.  Планування роботи ОСН повинно здійснюватись на основі наявної інформаційної бази та з урахуванням специфіки діяльності цього органу.  При плануванні роботи ОСН мають враховувати основні завдання, що поставлені перед ними. Відповідно до Закону України “Про органи самоорганізації населення” ними є:  а) створення умов для участі жителів у вирішенні питань місцевого значення в межах Конституції і законів України;  б) задоволення соціальних, культурних, побутових та інших потреб жителів шляхом сприяння у наданні їм відповідних послуг;  в) участь у реалізації соціально-економічного, культурного розвитку відповідної території, інших місцевих програм.  За своєю суттю будь-який план – це рішення про те, що робити, коли робити і кому робити. Стосовно діяльності ОСН планування полягає на майбутній період, у виробленні найбільш раціональних шляхів та засобів їх досягнення з урахуванням особливостей оперативної обстановки, ресурсних можливостей, а також можливих (прогнозованих) змін обставин.  Річний план повинен передбачати комплексні вузлові проблеми, що зачіпають інтереси всіх, забезпечувати максимальне зосередження сил та цілеспрямовану роботу всього колективу на ключових пріоритетних напрямках, визначати найбільш ефективні шляхи і засоби виконання завдань, що стоять перед ОСН.  Найважливішими вимогами, що висуваються до планів, є їх обґрунтованість і реальність, стабільність, конкретність.  Розробка планів здійснюється на основі: аналізу стану справ з усіх напрямків діяльності органу; прогнозу розвитку ситуації по напрямках діяльності; керівних документів вищих органів державної влади та управління, директивних документів, планів та нормативно-правових актів; пропозицій відповідних служб, органів та установ; заходів, що реалізуються спільно з іншими органами, установами, організаціями та підприємствами.  Вимоги при формуванні планів: максимальна відповідальність заходів, що плануються, оперативній обстановці, результатам прогнозів її розвитку; планування лише реальних і конкретних заходів з визначенням термінів виконання та виконавців.  При плануванні заходів з термінами, що виходять за межі періоду, що планується, визначаються етапи з конкретними цілями і термінами виконання; рівномірний розподіл заходів по кварталах і місяцях.  Умовою результативної роботи ОСН є чітке планування цієї роботи, організації її виконання, контроль за виконанням ухвалених рішень і наказів (розпоряджень), своєчасна звітність.  Планування – це один із засобів, за допомогою якого забезпечується об’єднання зусиль усіх членів територіального колективу на досягнення загальної мети. Проте через зміни зовнішніх та внутрішніх умов або уточнення завдань, що стоять, в процесі виконання планів доводиться їх переглядати і коригувати.  При розробці річних планів діяльності ОСН рекомендується дотримуватися їх наступної форми: номер по порядку; зміст завдання; термін виконання; відповідальний виконавець; форма реалізації; забезпечуючі заходи; примітки (відмітка про виконання).  **3.** **Підготовка і проведення загальних зборів (конференцій) жителів**   Згідно зі статтею 8 Закону України “Про місцеве самоврядування в Україні”, загальні збори (конференція) громадян за місцем проживання є формою їх безпосередньої участі у вирішенні питань місцевого значення. Рішення  загальних зборів (конференції) враховуються органами місцевого самоврядування в їх діяльності.  Відповідно до Закону України “Про органи самоорганізації населення”, враховуючи  рішення Київради від 26.09.2002 № 10/170 “Про органи самоорганізації населення в місті Києві”, загальні збори  (конференція) жителів за місцем проживання є вищою формою самоорганізації населення, що проживає на певній території.  Про скликання загальних зборів (конференцій**)** не менше ніж за 7 днів в повідомному порядку інформується міська рада і відповідна райдержадміністрація та Головне управління з питань внутрішньої політики та зв’язків з громадськістю виконавчого органу Київради (Київська міська державна адміністрація).  У разі проведення конференції квоту представництва жителів відповідної території визначає ОСН, або (якщо цей орган ще не створено) ініціативна група в кількості не менше 3 осіб, які проживають на даній території і за ініціативою якої скликається вказана конференція.  Чергові загальні збори (конференція**)** жителів скликаються в міру необхідності міським головою, органами місцевого самоврядування міста, відповідним ОСН. Позачергові загальні збори (конференція**)** жителів скликаються за ініціативою не менше 5% жителів, що фактично проживають на території відповідного ОСН.  Райдержадміністрації та Головне управління з питань внутрішньої політики та зв’язків з громадськістю КМДА надають всебічну допомогу в проведенні загальних зборів (конференцій**)** жителів, їх матеріально-технічному забезпеченні, зокрема за рахунок коштів, передбачених міським бюджетом на ці цілі.  У роботі загальних зборів (конференцій) можуть  брати участь особи, що досягли 18-річного віку, не позбавлені судом дієздатності і які фактично проживають на відповідній території. Особи, які на законних підставах не проживають на відповідній території, можуть брати участь у роботі загальних зборів (конференцій) жителів з правом дорадчого голосу.  Загальні збори (конференція**)** жителів правомочні, якщо в їх роботі бере участь безпосередньо або представлено не менше половини жителів відповідної території.  Найважливішими умовами успішного проведення загальних зборів і конференцій жителів є: ретельна підготовка, чітке проведення, якісне оформлення ці оприлюднення підсумкових документів.  При підготовці загальних зборів (конференцій) жителів рекомендується виконати наступні умови:  - ОСН відповідно до затвердженого плану роботи або за ініціативою жителів ухвалює рішення про проведення чергових (позачергових) загальних зборів (конференцій) жителів. У рішенні повинні бути вказані дата, час і місце проведення, питання (порядок денний), що виносяться на розгляд загальних зборів (конференцій), а також склад учасників і запрошених;  - не пізніше, ніж за тиждень до проведення загальних зборів (конференцій) жителів, інформація про них доводиться до відома жителів території ОСН через представників ОСН у житлових будинках, по телефону та іншими засобами. В процесі інформування жителів про проведення загальних зборів (конференцій) слід нагадати про необхідність кожному учасникові мати з собою паспорт або інший документ, що засвідчує особу;  - у ті ж терміни надсилають письмові повідомлення представникам райдержадміністрації, Головному управління з питань внутрішньої політики та зв’язків з громадськістю КМДА, ЗМІ, а також іншим особам, запрошуваним на загальні збори (конференцію) жителів;  - в процесі підготовки з кожного питання визначаються доповідачі і потенційні виступаючі, яким при необхідності члени ОСН надають інформаційно-методичну допомогу, допомагаючи зібрати необхідні матеріали і підготувати свої виступи;  - виходячи з кількості і виду будинків, розташованих на території ОСН, норми представництва заготовлюються у необхідній кількості бланки списків учасників загальних зборів (конференцій) жителів, мандати для учасників з правом вирішального голосу, при можливості придбається канцелярське приладдя;  - по питаннях порядку денного готуються довідкові матеріали і проекти підсумкових документів, які планується прийняти на зборах (конференції) жителів;  -  окремо відпрацьовуються питання матеріально-технічного забезпечення загальних зборів (конференцій) жителів, які включають: підбір разом із райдержадміністрацією приміщення потрібного розміру і вирішення питань його використання на договірній основі; вирішується питання вішалок, робочих столів для реєстраторів, президії, стенографа, голови лічильної комісії, трибуни для виступаючих, освітлення і радіофікації залу, художнього оформлення входу, сцени та інших частин приміщення; якщо дозволяють технічні можливості, може бути встановлений екран і демонстраційні засоби (кінопроектор, мультимедійний проектор та ін.);  - для головуючого зборах  (конференції) та керівників груп забезпечення повинен бути підготовлений детальний сценарний план їхнього ведення.  Безпосередньо перед початком та при проведенні загальних зборів (конференції) жителів рекомендується виконати наступні заходи:  -   заздалегідь перевірити ступінь готовності приміщення (температура,  свіже повітря), наявність необхідної апаратури, готовність усіх робочих місць.  -   обов’язково хтось з відповідальних членів ОСН (заступник голови або секретар) повинен зустрічати мешканців, що прибувають на збори, указувати гардероб, місце реєстрації, відповідати на можливі організаційні запитання, запрошувати в зал; якщо зал розташований далеко від входу в будівлю, зустрічаючих повинно бути двоє: один – на вулиці, інший в приміщенні, при вході в зал;  -  на реєстраційних столах слід встановити таблички з номерами будинків і вулиць (великими буквами), місце реєстрації повинне бути добре освітлене, бажано біля кожного столу мати стілець для літніх людей, яким в реєстраційному листі належить розписатися; окремо повинні реєструватися запрошені на загальні збори (конференцію) жителів і представники преси;  -  при реєстрації учасникам видаються розмножені для них документи (довідки, тези виступів, проекти рішень, проекти складу робочих органів загальних зборів (конференції) жителів, ОСН, ревізійної комісії);  - відкриваючи загальні збори (конференцію) жителів, головуючий (зазвичай це керівник ОСН) після оголошення наявності кворуму і порядку денного повинен відразу ж погодити з учасниками правила спільної роботи: регламент для виступів, перерви, час закінчення загальних зборів (конференції) жителів;  -  в процесі  проведення  загальних  зборів (конференції) жителів члени лічильної комісії повинні бути рівномірно розсереджені у залі; крім того, учасникам повинні бути представлені відповідальні за доставку в президію письмових запитань, пропозицій і заявок на виступи;  -   cекретарзагальних зборів, який веде стенограму, має фіксувати прізвища тих, хто виступав і ставив запитання, для подальшого віддзеркалення в протоколі.  При оформленні результатів загальних зборів (конференції) жителів рекомендується виконати наступні умови:  - спеціально створена на загальних зборах (конференції) жителів редакційна група або члени президії доопрацьовують з урахуванням зауважень і пропозицій, що надійшли в ході обговорення, проект підсумкових документів; відразу ж після завершення загальних зборів (конференції), розшифровується стенограма, диктофонний запис, оформляється протокол загальних зборів (конференції) жителів, який є організаційно-розпорядчим документом, що фіксує хід обговорення питань і ухвалення рішень; повністю підготовлений протокол підписується головуючим та секретарем (як правило, це секретар ОСН).  -  рішення загальних зборів (конференції) жителів з принципових питань доводяться по інформаційних каналах, які існують в ОСН, і через ЗМІ до відома жителів території ОСН і решти тих суб’єктів, кого стосуються ці рішення; копія протоколу надається до Головного управління з питань внутрішньої політики та зв’язків з громадськістю КМДА;  -  оригінал протоколу підшивається в справу ОСН разом з іншими документами, створеними в процесі підготовки і проведення  загальних зборів (конференції) жителів: реєстраційними листами, планом підготовки, довідками, тезами, роектами рішень та ін. (всі в одному примірнику).  Протоколи і матеріали до них мають зберігатися постійно.  **4.** **Підготовка і проведення засідань ОСН**   Формою роботи ОСН згідно з ст. 19 Закону України “Про органи самоорганізації населення”є засідання, яке скликається його керівником або заступником керівника в міру необхідності, але не рідше ніж один раз на квартал. Засідання ОСН є правомочним, якщо в ньому бере участь більше половини від його встановленого загальними зборами (конференцією) жителів кількісного складу. (конференції) жителів  Проведенню засідання ОСН передує велика підготовча робота, в ході якої складаються супровідні документи: порядок денний, списки  учасників,  списки запрошених, тексти доповідей або тези виступів, довідки з обговорюваних питань, проекти рішень з кожного питання порядку денного.  Робота по підготовці засідання комітету починається з ухвалення рішення про необхідність його проведення, визначення питань, що виносяться на нього, складу передбачуваних учаників, час і місце проведення.  Доцільно для проведення засідання комітету встановити певний день тижня і навіть місяця. Час проведення має бути зручним максимальному числу учасників. Як правило, це друга половина дня, коли навіть працюючі члени комітету вже звільняються. Важливо також враховувати, що в зимовий час рано темнішає і літнім людям важко добиратися додому. Тому в зимовий час засідання комітету краще призначати на більш раннній час, ніж влітку.  Рішення засідання комітету оформляються, як правило, протоколом, в якому фіксується хід обговорення питань і рішень, що приймаються комітетом. Протокол підписується головуючим та секретарем засідання.  **5.** **Підготовка, прийняття і виконання рішень ОСН**  ОСН у своїй діяльності може приймати акти розпорядчого характеру, до складу яких належать:  -   рішення ОСН;  -  наказ (розпорядження) керівника ОСН;  Підготовка проекту рішення ОСН проводиться на виконання рішення загальних зборів (конференції) жителів, затвердженого плану роботи, рішення самого ОСН.  Кожне рішення, проект якого розробляється, має бути спрямовано на розв’язання певної проблеми або комплексу проблем місцевого значення, що знаходяться в компетенції ОСН та торкаються його території або жителів.  До підготовки і попереднього обговорення проектів рішень, які зачіпають інтереси усіх або певних груп жителів території ОСН, залучаються їх представники.  Рішення ОСН індивідуального (разового) характеру оформляється у вигляді пункту протоколу засідання комітету ОСН. Рішення ОСН тривалого, багатократного застосування, які носять нормативний характер, оформлюються окремим документом у вигляді додатку до протоколу засідання.  Рішення ухвалюється шляхом відкритого голосування більшістю голосів від встановленого кількісного складу ОСН.  Члени ОСН, які не згодні з результатами голосування, вправі висловити  про це свою думку, яка фіксується в протоколі засідання.  Рішення ОСН набуває чинності з моменту його ухвалення, якщо інший термін не вказаний в самому рішенні.  Про ухваленні рішення ОСН інформує жителів, які проживають на його території, а також усіх, кого стосуються ці рішення: міську раду, райдержадміністрацію, управління, підприємства, установи, організації, розташовані на території ОСН та ін.  Громадяни, що проживають на території ОСН, мають право знайомитися з його рішеннями, а також отримувати завірені секретарем цього органу копії ухвалених ним рішень.  Керівник ОСН на принципі єдиноначальності і в межах своїх повноважень має право видавати розпорядження, спрямовані на вирішення питань організації роботи ОСН в цілому.  Накази (розпорядження) голови  можуть бути загального характеру (тривалої дії) та разового характеру (з конкретного питання, для вирішення оперативних завдань).  Видання наказів (розпоряджень) керівником ОСН диктується, як правило, необхідністю доведення до відома членів ОСН та жителів його території актів вищих органів, планування конкретних заходів, розподілу обов’язків між керівником і членами ОСН, призначення  відповідальних осіб,  термінів проведення заходів та ін.  Накази (розпорядження) видаються керівником ОСН  письмово, як правило, на спеціальному бланку.  Наказ (розпорядження) має містити: заголовок (короткий зміст питання, по якому воно видається); преамбулу, в якій вказується підстава або причина видання наказу (розпорядження); посилання на чинні нормативні або інші акти, відповідно до яких наказ (розпорядження) видається; мету його видання; заходи і дії, які необхідно здійснити, з вказівкою термінів і виконавців. Останній пункт наказу (розпорядження) містить дані про особу, на яку покладається контроль за виконанням наказу (розпорядження) в цілому.  Моментом вступу розпорядження в законну силу є дата його реєстрації (якщо інше не вказане в розпорядженні) з привласненням реєстраційного номера.  **6.**    **Організація контролю виконання рішень ОСН**   Контроль виконання ухвалених рішень ОСН є обов’язковою складовою  його ефективного управління.  Мета контролю не зводиться тільки до виявлення розбіжностей між фактичними і плановими параметрами. Головна мета контролю – виявити і усунути причини, які породжують цю невідповідність, і забезпечити безумовне виконання планів рішень, нормативних вимог.  За підсумками контролю складається довідка або акт (за необхідністю), який підписується усіма членами комісії або відповідальною особою, яка здійснювала контроль.   7.    **Організація особистого прийому громадян**  Керівник ОСН та члени комітету відповідно до чинного законодавства та Положення про ОСН зобов’язані проводити особистий прийом громадян.  Прийом проводиться  регулярно у встановлені дні та години, в зручний  для громадян час, за місцем знаходження ОСН.  Графіки прийому повинні бути оформлені належним чином і доведені до відома жителів шляхом їх усного або письмового повідомлення, розміщення інформації про це на дверях парадних або на інших спеціально призначених для цього місцях.   Режим особистого прийому громадян встановлюється ОСН з урахуванням  можливостей і побажань самих керівників. Відомості про час і місце  особистого прийому громадян керівниками ОСН доводяться до Головного управління з питань внутрішньої політики та зв’язків з громадськістю.  Всі звернення громадян на особистому прийомі реєструються в спеціальному журналі, форма якого наведена в додатках.  Якщо вирішити  порушені при усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що і письмове звернення. Про результати розгляду громадянинові повідомляється письмово або усно, за бажанням громадянина.  **8.** **Робота зі зверненнями громадян**   Звернення громадян можуть бути усними (викладеними громадянином і записані посадовою особою на особистому прийомі) або письмовими у вигляді пропозицій (зауважень), заяв і скарг.  *Пропозиція (зауваження)* – це звернення громадян, в якому висловлюється побажання, рекомендація щодо діяльності органів та посадових  осіб, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин і умов життя громадян, удосконалення правової основи державного і суспільного життя, соціально-культурного та інших сфер діяльності держави і суспільства.  *Заява* – це звернення громадян з проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією України і чинним законодавством їхніх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства або недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форми власності, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також вислів думки, про поліпшення їхньої діяльності.  *Скарга* – це звернення з вимогою відновлення прав і захисту законних інтересів громадян, порушених діями, бездіяльністю, рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об’єднань  громадян, посадових осіб.  У заяві повинні бути вказані прізвище, ім’я, по батькові, місце мешкання громадянина, викладена сутність порушеного питання, зауваження, пропозиції, скарги, прохання  або вимоги. Заява може бути подана як окремою особою, так і групою осіб (колективна).  Письмова заява повинна бути підписана заявником (заявниками) з вказівкою дати. Заява, оформлена без дотримання вказаних вимог, повертається заявникові з відповідними роз’ясненнями.  Забороняється відмовляти в прийомі і розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну приналежність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови і тому подібне.  Якщо питання, зачеплені в отриманому ОСН зверненні, не належать до його компетенції, воно не приймається.  У випадку, якщо звернення не містить даних, необхідність для ухвалення обґрунтованого рішення ОСН або посадовою особою, воно в той же термін повертається громадянинові з відповідними роз’ясненнями.  Забороняється направляти скарги громадян для розгляду тим органам і посадовим особам, дії або рішення яких оскаржують.  Письмове звернення без вказівки місця мешкання, не підписане автором (авторами), а також по якому неможливо встановити авторство, вважається анонімним і розгляду не підлягає.  Не розглядаються також:  -   повторні звернення від одного і того ж громадянина по одному й тому ж самому питанню, якщо перше вирішено по суті;  -   звернення осіб, визнаних у встановленому порядку недієздатними.  Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник ОСН,  про що повідомляється особі, яка подала звернення.  Не допускається розголошувати отримані зі звернень відомості про особисте життя громадян без їх згоди або відомості.  Не допускається з’ясовувати дані про особу громадянина, які не стосуються звернення. На прохання громадянина, висловлене в усній формі або наведене в тексті звернення, не підлягає розголошенню його прізвище, місце мешкання і роботи. Ця заборона не розповсюджується на повідомлення інформації особам, які мають відношення до вирішення питання, що міститься у зверненні.  Діловодство по зверненнях громадян ведеться в порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України (Постанова КМУ від 14.04.1997 № 348 (зі змінами).  Керівний склад ОСН та волонтери ОСН, в обов’язки яких входить розгляд заяв, зобов’язані об’єктивно і своєчасно їх розглядати, перевіряти викладені в них факти, ухвалювати рішення згідно з чинним законодавством і забезпечувати їх виконання, інформувати громадян про наслідки розгляду справ.  Пропозиції (зауваження), заяви і скарги Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної праці, Героїв України, інвалідів Великої Вітчизняної війни розглядаються Керівником ОСН особисто.  До скарги додаються копії рішень, які приймалися по зверненню громадянина раніше, а також інші документи, необхідні для розгляду скарги, які після її розгляду повертаються громадянинові.  Громадянин, який звернувся в ОСН, має право:  -         знайомитися з матеріалами перевірки;  -         надавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті ОСН;  -         бути присутнім при розгляді заяви або скарги;  -         отримувати письмову відповідь про результати розгляду заяви або скарги;  -         висловлювати усно або письмово вимоги щодо дотримання таємниці розгляду заяви або скарги.  Звернення громадян, що мають встановлені законодавством пільги, розглядаються в першочерговому порядку.  Подання громадянином звернення, яке містить наклеп і образи, дискредитацію органів державної влади, органів місцевого самоврядування, керівників та інших посадових осіб, ОСН, об’єднань громадян та їх посадових осіб, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших подібних дій тягне за собою відповідальність, передбачену чинним законодавством.  Витрати, понесені ОСН у зв’язку з перевіркою звернень, які містять свідомо неправдиві відомості, можуть бути стягнуті з громадянина за рішенням суду.  **9.** **Ведення ділового листування**   Службові листи є одним з основних засобів обміну інформацією ОСН з органами державної влади і місцевого самоврядування, а також  з підприємствами, установами, організаціями і громадянами.  Службові листи направляють для того, щоб спонукати адресата до певної дії, для роз’яснення йому чогось, переконання в чомусь або інформування. Розрізняють інформаційні, супровідні, гарантійні листи, листи-запрошення, листи- повідомлення, листи-нагадування, листи-прохання і ін.  В цілях скорочення об’єму ділового листування рекомендується оформляти службові листи лише тоді, коли неможливо вирішити питання в усному спілкуванні – очно або по телефону.  Вигляд тексту службового листа повинен бути лаконічним, послідовним, переконливим і коректним. Факти і події слід висвітлювати об’єктиво, всі аспекти даного питання висловлювати зрозуміло, стисло, але в той же час достатньо повно. При підготовці складного листа себе виправдовує попереднє складання його концепції, яка містить у собі мету, завдання і план викладення листа.  У службових листах допускається порушувати кілька питань, але за умови, що вони взаємопов’язані між собою. Інакше краще скласти декілька невеликих листів. Це спростить роботу з листом адресата, виконавці якого спеціалізуються на окремих питаннях.  Текст листа, як правило, складається з трьох взаємопов’язаних  частин: вступу, основної частини і висновку.  У вступній частині висловлюються обставини, які спонукали написати лист, включаючи посилання на нормативні документи, на рішення вищестоящих  органів, обґрунтування необхідності виконання якихось дій і т.п.  В основній частині листа висловлюють його головну мету у формі пропозиції, відмови, гарантії, зауваження, висновків і т.д.  У завершальній частині листа висловлюють побажання, подяку, знаки ввічливості по відношенню до адресата, наводять перелік документів, що додаються.  Службові листи з нескладних питань можуть складатися тільки з основної частини.  Для службових листів характерно використання типових оборотів і фраз. У листі не слід давати волю емоціям, бути надміру категоричними. Треба всіляко підкреслювати своє шанобливе ставлення до адресата, навіть якщо він особисто вам не знайомий. Починати лист слід із звернення до адресата, з висловленням йому вдячності і т.п.  Службові листи зазвичай  оформляють на бланках або на чистих аркушах, залишаючи місце для відтиснення кутового або подовжнього штампу. Залежно від об’єму тексту використовують бланки або аруші формату А4 або А5.  Готуючи службовий лист, слід пам’ятати , що він є “обличчям” ОСН, від імені якого цей лист відправляється. Особливо, якщо це перший лист даному адресатові. Тому дуже важливо ретельно перечитати лист перед підписанням, звірити і уточнити окремі дані, особливо ретельно поставитися до точності написання посади, прізвища, імені, по батькові адресата, у разі необхідності ще раз передрукувати лист, і лише після цього його підписати і відправити.  **10. Порядок підготовки, оформлення і видачі довідок**   Довідка – це службовий інформаційний документ, який містить опис і підтвердження тих або інших фактів або подій.  Довідки містять інформацію про факти і події службового характеру та/або засвідчують який-небудь юридичний факт.  Довідки інформаційного характеру відображають індивідуальні ситуації, їх  складають у відповідь на запити або в плановому порядку і у певні терміни.  У довідці має бути об’єктивно відбитий стан справ, тому її складанню повинні передувати ретельний збір і перевірка відомостей, зіставлення і аналіз отриманих даних.  Довідки, що видаються від імені ОСН, готує уповноважена на це особа. Як правило, цю функцію виконує секретар ОСН.  Кожній довідці привласнюється свій реєстраційний номер по книзі видачі довідок (в порядку зростання), при цьому для довідок, виготовлених в декількох екземплярах, номер екземпляра проставляється через дріб (наприклад: 177/2).   Довідки видаються без залишення копій.    Довідка зазвичай складається з наступних складових частин:  -         найменування документа;  -         дата і місце видачі довідки;  -         основний текст;  -         відомості про організацію, для якої видана довідка;  -         відомості про термін придатності довідки;  -         підпис особи, що видала довідку, завірена печаткою ОСН  **11.Ведення інформаційної бази даних про територію ОСН**   Найважливішою умовою ефективної роботи ОСН є наявність в його розпорядженні максимально повної, достовірної і постійно оновленої інформаційної бази даних про територію, про громадян, що проживають на ній, а також про розташовані на цій території об’єкти адміністративної, виробничої і соціальної інфраструктури.  Інформація (паспорт) про територію ОСН може включати такі складові:  -  затверджені міською радою при наданні дозволу на створення ОСН межі частини території міста, яка офіційно закріплена за ОСН, з повним переліком вулиць, проспектів, площ, провулків і номерів будинків, розташованих на цій території;  -   характеристикажитлового фонду, розташованого на території ОСН (приватний сектор, багатоповерхові будинки, старі й аварійні будови тощо) та інші істотні характеристики території ОСН.  Інформація про громадян, що проживають на території ОСН, може включати такі складові:  -   демографічна характеристика населення, включаючи відомості про його статевий склад (кількість чоловіків, жінок), віковий склад (діти до 7 років, діти від 8 до 18 років, молодь до 35 років, вікові групи 36-40, 41-45, 46-50, 51-55, 56-60, 61-65, 66-70, старше 70 років);  -    дані про цікаву, героїчну долю громадян, про трудові династії, поро їх знайомства і зв’язки з цікавими людьми, які могли б бути корисними в діяльності ОСН, інші відомості.  Інформацію про громадян, що проживають на території ОСН, слід систематизувати як за певними соціальними характеристиками, так і за соціальними групами (чоловіків, жінок, пенсіонерів, інвалідів, ветеранів, учасників бойових дій, пільговиків, дітей, молоді, самотніх і неповних сімей і т.д).  Слід з особливою увагою поставитись до збору інформації про людей, що займаються громадською роботою або, принаймні, що виявляють до неї інтерес (так званий “актив”), які можуть увійти до складу ОСН.  Джерелами інформації про громадян, що проживають на території ОСН, можуть бути будинкові книги, дані паспортних столів колишніх ЖЕКів, відомості підрозділів Пенсійного фонду України, відомчі пенсійні служби, районні управління соціального захисту населення, територіальні центри соціальної допомоги самотнім непрацездатним громадянам, дані рад ветеранів, громадських організацій пенсіонерів, інвалідів, багатодітних і т.п.  Для повнішої і об’єктивнішої оцінки стану житла, матеріально-побутових та інших умов життя населення, а також виявлення схильностей і інтересів громадян доцільно проводити спеціальні статистико-соціологічні дослідження з розробкою соціального паспорта території ОСН. Методика і програма подібного дослідження повинні розроблятися професійними організаціями, а само дослідження проводитися під їх методичним керівництвом.  До об’єктів адміністративної інфраструктури належать органи державної влади і управління, органи правосуддя, правоохоронні органи, органи місцевого самоврядування, різні державні і муніципальні установи, які забезпечують реалізацію основних функцій державної влади і управління.  При формуванні інформаційної бази даних про ці об’єкти слід звертати увагу на сферу їхньої діяльності, рівень управління і, відповідно, повноваження, склад підвідомчих ними об’єктів управління. Всі ці відомості необхідні для визначення можливого впливу цих органів на діяльність ОСН і налагодження з ними конструктивної взаємодії.  Необхідно також мати якомога повнішу інформацію про особовий склад керівників вказаних органів та установ, їх структурних підрозділів для встановлення з ними індивідуальних контактів.  До об’єктів виробничої інфраструктури належать різні підприємства, фінансові, науково-дослідні та інші установи (далі – підприємства виробничої інфраструктури), які діють на території ОСН, але не надають безпосередньо соціальних послуг населенню.  Інформація про ці об’єкти повинна містити дані про профіль їхньої діяльності, відомчу приналежність (якщо є), форму власності (державна, комунальна, колективна, приватна) і організаційно-правову форму (приватне підприємство, акціонерне товариство, кооператив, товариство з обмеженою відповідальністю та ін.). Останні види інформації необхідні для вирішення питання про форму і механізми взаємодії ОСН з цими підприємствами.  Важливою складовою цього блоку інформації є інформація про керівників і засновників вказаних підприємств, їх місце мешкання. Частина з них може  виявитися території ОСН і на цьому грунті виявляти підвищену зацікавленість до його діяльності. Інформація про керівників вказаних підприємств дозволить встановити особисті контакти з ними і налагодити можливу співпрацю ОСН.  Крім того, слід з’ясувати, хто з жителів території ОСН працює на вказаних підприємствах, яку посаду обіймає, а також хто з пенсіонерів, що проживають на цій території, раніше  працював на вказаних підприємствах. Це може виявитися корисним при зверненні до керівництва підприємств з проханням  про допомогу цим ветеранам.  Інформація про об’єкти виробничої інфраструктури може знадобитися і для випадків протидії ним, коли ці підприємства є джерелами підвищеної екологічної шкоди або небезпеки для навколишньої території (викиди в навколишнє середовище забруднюючих та шкідливих речовин, підвищений рівень шуму, незручності, що створюються жителям комунікаціями, під’їзними шляхами та іншими елементами забезпечення виробництва).  Об’єкти виробничої інфраструктури можна розглядати також як потенційні місця працевлаштування як самих жителів території ОСН, так і їх дітей, що закінчують вузи або інші учбові заклади, включаючи організацію виробничої практики на цих підприємствах.  До об’єктів соціальної інфраструктури належать всіляки  підприємства, установи і організації, які безпосередньо надають соціальні послуги населенню, а також  громадські і благодійні організації, політичні партії та їх осередки, що діють на території ОСН, об’єднання  власників багатоквартирних житлових будинків, творчі, професійні і кредитні спілки, релігійні общини, садівничі кооперативи й інші об’єднання  громадян, тобто структури, які сприяють реалізації соціальних потреб та інтересів громадян.  Інформація про ці об’єкти  повинна містити дані про профіль їхньої діяльності, види послуг, що надаються, товари, що випускаються, а також про їх відомчу приналежність (якщо є), форму власності (державна, комунальна, колективна, приватна) і організаційно-правову форму (приватне підприємство, акціонерне товариство, кооператив, товариство з обмеженою відповідальністю та ін.).  Щодо цієї групи підприємств, установ і організацій, які безпосередньо надають соціальні послуги і товари населенню (далі – підприємств соціальної інфраструктури), крім завдань, аналогічних завданням щодо підприємств виробничої інфраструктури, ОСН формує базу даних для організації громадського контролю за повнотою і якістю цих послуг – безпосередньо  або через створювані об’єднання захисту прав споживачів.  Крім того, аналіз розташування виробників соціальних послуг на території ОСН дозволяє виявити брак цих підприємств, установ, організацій і ставити перед районним та міським керівництвом або перед самими підприємствами питання про відкриття нових пунктів надання або створення нових виробників соціальних послуг в місцях, де їх недостатньо.  Інформацію про види соціальних послуг, що надаються кожним з підприємств соціальної інфраструктури, доцільно доповнити розмірами цін порівняно з аналогічними цінами по місту.  Інформація про різні форми об’єднань громадян, які діють на території ОСН, повинна включати назву, статус, статутні цілі та завдання діяльності цих об’єднань, відомості про досягнення і напрями роботи, а також про те, хто з жителів території ОСН є членом цих об’єднань. Уся ця інформація може бути використана для налагодження співпраці ОСН з об’єднаннями громадян, що діють на його території, а також для розвитку діючих та створення нових організацій.  Те ж стосується відомостей про обє’днання співвласників багатоквартирних житлових будинків і житлово-комунальних кооперативів, завдання діяльності яких багато в чому збігаються із завданнями ОСН і взаємно доповнюють одне одного.  **12.** **Ведення обліково-звітної документації ОСН**   Ведення обліково-звітної документації ОСН є необхідною умовою успішного виконання його планів і ухвалених рішень.  Як суб’єкт управління ОСН веде управлінський облік поточної діяльності, який має на меті забезпечити створення необхідної інформаційної бази даних про виконання ОСН рішень загальних зборів (конференцій) жителів, рішень самого ОСН, рішень міської ради та актів інших органів місцевого самоврядування, що зачіпають сферу інтересів ОСН. Обліково-звітна інформація використовується для підготовки та ухвалення ОСН оперативних управлінських рішень, а також для планування його діяльності.  Облікова інформація фіксується в журналах обліку особистого прийому громадян, письмових звернень, що поступили, ділового листування, виданих довідок та інших документів, а також фіксується в доповідних записках керівника ОСН і відповідальних за проведення тих або інших заходів внутрішнього характеру, які у встановлений час (для планових випадків) або відразу після події, що відбулася, повинні бути оперативно представлені на ім’я  керівника ОСН.  Управлінську звітність про свою діяльність за квартал і рік, а також за підсумками проведення окремих заходів ОСН представляє в Головне управління з питань внутрішньої політики та зв’язків з громадськістю.  **13.** **Ведення діловодства в ОСН**  *Діловодство* – це сукупність процесів, які забезпечують документування управлінської інформації та організацію роботи із службовими документами. Обов’язки по веденню діловодства покладаються на секретаря ОСН.  Основою діловодства є робота з документами. Документ – це матеріальний об’єкт, який містить в зафіксованому вигляді інформацію, оформлену у встановленому порядку і має відповідно до чинного законодавства юридичну силу.  ОСН, зазвичай, ведуть (як свідчить практика) наступні папки-накопичувачі:  -         реєстраційні документи;  -         протоколи засідань та зборів (конференцій);  -         накази, (розпорядження), штатний розклад;  -         кадри (заяви, особові картки та документи на працівників);  -         звіти та кошториси;  -         договори;  -         вхідні документи;  -         вихідні документи;  -         рішення та розпорядження органів влади;  -         законодавство.  У той же час слід пам’ятати, що загальна кількість документів діловодства не повинна бути надмірною, бо для їх обробки не існує спеціальної штатної одиниці. Практично діловодством займається секретар. Тому кількість і простота обробки різних форм зразків документів повинні не ускладнювати роботу, а полегшувати її, надаючи у той же час наочне уявлення про всі заходи, які проводить ОСН.  Кадровий облік ОСН, у принципі не відрізняється від обліку будь-якого іншого підприємства. Тут люди так само влаштовуються на роботу, звільняються, ходять у відпустку й отримують заробітну плату. Отже, спочатку Штатний розпис – це основа всього кадрового обліку на підприємстві.  Заяви потрібно писати кожному працівнику:  1.     Заява про прийом на роботу. З неї починається життя Вашого нового співробітника. Законодавчо форму цього документа не затверджено, тому складати його можна в довільній формі. Приймаючи людину на роботу, попросіть її надати копії сторінок паспорта, а також усіх документів, що підтверджують її освіту (атестат, диплом, свідоцтво), кваліфікацію, класність (розряд, категорію та ін.). Окрім цього, не зайвим буде взяти копії й інших необхідних для Вашої роботи документів (припустімо, свідоцтва про народження дитини чи військового квитка). На підставі отриманих документів Ви заповнюєте Особову картку (форма № П-2). Бланк цієї форми затверджено наказом Міністерства статистики України від 27.10.95 р. № 227 (далі – наказ № 227).  2.     Заява на відпустку (форма № П-3) наказ № 277.  3.     Заява на соціальну пільгу.  4.     Заява на звільнення пишуть у довільній формі.  Трудова книжка   -         Книгу обліку руху трудових книжок і вкладишів (форма № П-10) наказ № 277, застосовують для обліку трудових книжок, що оформлені на Ваших співробітників.           Облік робочого часу:  -         Табель обліку використання робочого часу (форма № П-5) затверджено наказом Держкомстату України від 5 грудня 2008р № 489  Накази (розпорядження), зазвичай, у житті будь-якого підприємства не обходиться без складання наказів щодо особового складу. Наведемо приклади найбільш поширених.  1.     Наказ (розпорядження) про прийняття на роботу (форма № П-1) затверджено наказом Держкомстату України від 5 грудня 2008р № 489  2.     Наказ (розпорядження) про надання відпустки (форма № П-3) затверджено наказом Держкомстату України від 5 грудня 2008р № 489  3.     Наказ (розпорядження) про припинення трудового договору (контракту) (форма № П-4) затверджено наказом Держкомстату України від 5 грудня 2008р № 489  Через організаційно-правові документи реалізується одна з основних управлінських функцій ОСН – організаційна, в межах якої, зокрема, здійснюється юридичне оформлення створення ОСН, встановлення його організаційно-штатної структури.  Організаційно-правові документи містять положення, обов’язкові  для виконання ОСН, членами комітету, іншими жителями його території, і визначають правові рамки.  До організаційно-правових документів, які найчастіше використовуються у практиці роботи ОСН, належать:  -         Положення про ОСН;  -         Штатний розпис ОСН;  -         Правила внутрішнього трудового розпорядку ОСН;  -         Посадові інструкції секретаря та бухгалтера;  -         Положення про преміювання;  -         інші організаційно-правові документи.  Організаційно-правові документи ОСН мають наступні загальні риси:  -         конкретизація, терміни і послідовність виконання, узгодження і затвердження  -         введення цих документів у дію завжди відбувається після їхнього затвердження керівником  -         для цих документів існують єдині вимоги до порядку, стилю викладення та оформлення  -         ці документи належать до документів безстрокової дії і зберігають свою юридичну силу до моменту їх відміни (введення в дію нових замість застарілих). Внесення змін і доповнень до цих документів здійснюється керівником, який затвердив цей документ і, як правило, в тому ж порядку.  Нормативно-правову основу діяльності ОСН складають нормативні акти загальнодержавного та місцевого рівня, до яких належать: Конституція та закони України, акти Президента України, Кабінету Міністрів України, Статут територіальної громади міста Києва, ухвалене Київською міською радою Положення про ОСН й інші акти нормативного характеру, ухвалені міською радою та її виконавчим органом, які стосуються діяльності ОСН.  Кожний ОСН має забезпечуватись усіма вказаними нормативними актами, що стосуються його діяльності, та підтримувати їх в актуальному стані, своєчасно отримуючи від Головного управління з питань внутрішньої політики та зв’язків з громадськістю та через Інтернет поправки та оновлені редакції вказаних актів.  Штатний розпис ОСН розробляється і затверджується цим ОСН у разі, коли за рішенням загальних зборів (конференцій) жителів керівник та секретар виконують свої обов’язки на постійній (платній) основі. При цьому в штатному розписі встановлюється також розміри їх мінімальної фіксованої місячної оплати праці. Штатний розпис має, як правило, табличну форму, що складається з наступних граф: номер по порядку, найменування посади, кількість штатних одиниць, посадові оклади штатних одиниць, місячний фонд заробітної плати, примітки.  Штатний розпис після затвердження ОСН підписує його Керівник, підпис якого завіряється печаткою ОСН.  Правила внутрішнього трудового розпорядку – документ, який детально регламентує питання повсякденної діяльності ОСН. Правила містять дані про порядок оформлення трудових відносин із штатними працівниками ОСН, режим роботи ОСН, а також загальні обов’язки працівників і волонтерів: керівника, заступника керівника, секретаря, членів ОСН та інших осіб, що беруть участь в його роботі. Правила внутрішнього трудового розпорядку ОСН підписуються його керівником, підпис якого завіряється печаткою ОСН.  *Посадова інструкція* – це організаційно-правовий документ, що встановлює для конкретного працівника або певної категорії працівників трудові обов’язки відповідно до посади або виконуваної функції.  Вся кореспонденція, яка поступає в ОСН, приймається та реєструється в день її надходження в журналі обліку вхідної кореспонденції.  Персональну відповідальність за організацію діловодства в ОСН несе Керівник ОСН. Керівник в межах наданих йому повноважень зобов’язаний:  -    здійснювати контроль за дотриманням термінів підготовки і розгляду документів;  -    здійснювати регулярну перевірку стану діловодства в ОСН;  -    забезпечувати організацію навчання членів і штатних працівників ОСН для підвищення їхньої кваліфікації;  -  здійснювати контроль за дотриманням в ОСН вимог щодо складання і оформлення документів та організації діловодства.  За своєчасну і правильну обробку документу (конвертування, адресація, облік, відправка) відповідає секретар ОСН.  Якщо документ містить додатки, обов’язково перевіряється відповідність їх найменування, номера та інших відомостей тому, що вказано в основному документі.  **14. Інформаційне забезпечення діяльності ОСН**   Інформаційне забезпечення діяльності ОСН включає комплекс заходів з отримання інформації про стан території діяльності ОСН та життєві  потреби й інтереси її жителів, оприлюднення та розповсюдження  інформації про діяльність ОСН серед жителів та усіх зацікавлених суб’єктів на території ОСН.  Отримання інформації, необхідної для діяльності ОСН відбувається наступним шляхом:  -         отримання копій офіційних актів, прийнятих органами  державної влади, виконавчої влади та органами місцевого самоврядування, які стосуються сфери діяльності ОСН та життєвих інтересів мешканців;  -         ознайомлення з публікаціями та випусками ЗМІ на актуальну для ОСН тематику;  -         проведення спеціальних опитувань громадської думки з певних питань життєдіяльності мікрорайону;  -         аналізу та узагальнення даних, отриманих з письмових звернень громадян, на особистому прийомі;  -         фіксації зауважень та пропозицій, висловлених жителями території ОСН, а також її відвідувачами під час загальних зборів (конференцій) жителів, громадських обговорень, розширених засідань ОСН, звітів посадових осіб органів місцевої влади та під час інших комунікативних заходів;  -      отримання тематичної інформації з Інтернету стосовно вирішення певних проблем, що є актуальними для території ОСН тощо.   Оприлюднення і розповсюдження інформації про діяльність ОСН серед жителів та усіх зацікавлених суб’єктів здійснюється шляхом:  -     регулярного інформування членів ОСН та його активістів про ухвалені рішення та розпорядження, ознайомлення їх з позицією керівництва ОСН щодо актуальних питань життєдіяльності у ході засідань;  -     зустрічей керівника та членів ОСН з жителями окремих будинків та території з метою їхнього інформування з питань діяльності ОСН;  -      регулярних звітів ОСН загальним зборам (конференції) жителів;  -      оприлюднення коротких звітів та оголошень за місцем проживання мешканців на дошках та спеціально відведених для цього місцях;  -      телефонного сповіщення активу з питань діяльності ОСН;  -   доведення до відома підприємств, установ та організацій, розташованих на території ОСН, рішень та іншої інформації, яка стосується вказаних суб’єктів  Інформаційний обмін взаємодії ОСН зі своїм активом та партнерськими організаціями здійснюється шляхом:  -         електронної розсилки листів, проектів або прийнятих рішень, планових документів, повідомлень та звітів;  -         проведення координаційних нарад;  -     листування з відповідними інстанціями з питань, пов’язаних  із зверненнями громадян, та з питань поточної діяльності самого ОСН;  -         телефонної комунікації;  -         створення та підтримання у належному стані архіву інформації про діяльність ОСН тощо. |