Общие положения

* 1. Отдел по обращениям граждан комитета по жилищной политике администрации города Мурманска (далее именуется - отдел по обращениям граждан) образован комитетом по жилищной политике администрации города Мурманска для рассмотрения обращений граждан в установленном порядке.
	2. Отдел по обращениям граждан осуществляет свою деятельность во взаимодействии с другими отделами Комитета.
	3. Отдел по обращениям граждан руководствуется Конституцией РФ, федеральными законами, указами Президента РФ, постановлениями и распоряжениями правительства РФ, законами Мурманской области, постановлениями и распоряжениями Правительства Мурманской области, уставом муниципального образования город Мурманск, нормативными актами муниципального образования город Мурманск, решениями Совета депутатов города Мурманска, положением о комитете по жилищной политике администрации города Мурманска, приказами комитета, а также настоящим Положением.

Задачи отдела по обращениям граждан

* 1. Основными задачами отдела по обращениям граждан являются:
		1. Обеспечение рассмотрения в установленном порядке письменных и устных обращений граждан и юридических лиц, поступивших в комитет.

2.1.3. Осуществление контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан специалистами комитета.

* + 1. Информационно-консультативное обеспечение работы отделов комитета.

 Структура отдела по обращениям граждан

3.1. Отдел по обращениям граждан организован в виде самостоятельного структурного подразделения комитета и возглавляется начальником, назначаемым на должность и освобождаемым от должности председателем Комитета.

3.2. Численность работников отдела по обращениям граждан определяется штатным расписанием, утвержденным распоряжением администрации города Мурманска.

3.3. Отдел по обращениям граждан подчиняется непосредственно заместителю председателя комитета.

Функции отдела по обращениям граждан

4.1. В соответствии с задачами отдел по обращениям граждан осуществляет следующие функции:

* + 1. Объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан.
		2. Запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.
		3. Дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
		4. Направляет обращения граждан в соответствующие организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
		5. Уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или другому должностному лицу в соответствии с их компетенцией.
		6. Ведет централизованный учет и формирует базу данных по письменным и устным обращениям граждан.
		7. Распределяет обращения граждан в отделы комитета по их принадлежности.
		8. Осуществляет контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан специалистами комитета.
		9. Информирует руководство о ходе рассмотрения обращений граждан.
		10. Вносит предложения по совершенствованию рассмотрения обращений граждан.

4.1.13. Вносит на рассмотрение председателя комитета по жилищной политике предложения о привлечении к дисциплинарной ответственности лиц, допускающих неоднократные нарушения сроков рассмотрения обращений граждан.

4.1.14. Направляет отчетность о работе с обращениями граждан в вышестоящие организации.

4.1.15. Организовывает проведение личного приема граждан председателем комитета и его заместителем.

4.1.16. Оказывает методическую помощь отделам комитета в работе по рассмотрению обращений, в том числе путем организации учебы их сотрудников.

4.1.17. Дает гражданам разъяснение справочного характера по телефону по вопросам, находящимся в компетенции отдела.

4.1.18. Обрабатывает входящую и исходящую документацию, формирует архив.

Права отдела по обращениям граждан

5.1. Для осуществления своих функций отдел по обращениям граждан имеет право:

5.1.1. Получать для ознакомления и использования в работе поступающие в комитет законодательные и иные документы.

5.1.2. Запрашивать от отделов комитета информацию, справки, документы и материалы, необходимые отделу для выполнения своих функций.

5.1.3. Вносить предложения председателю комитета по вопросам, входящим в компетенцию комитета.

Ответственность отдела по обращениям граждан

* 1. Персональную ответственность за выполнение возложенных настоящим положением на отдел функций несет начальник отдела в соответствии с действующим законодательством.
	2. Степень ответственности специалистов отдела устанавливается соответствующими должностными инструкциями.