

Приложение
к распоряжению администрации
города Мурманска
от 28.11.2018 № 76-р

Положение
об отделе по работе с обращениями граждан
и организации предоставления муниципальных услуг
администрации города Мурманска

1. Общие положения

1.1. Отдел по работе с обращениями граждан и организации предоставления муниципальных услуг администрации города Мурманска (далее – Отдел) является структурным подразделением администрации города Мурманска. В соответствии с возложенными на него задачами осуществляет полномочия по обеспечению организации и порядка рассмотрения обращений граждан, общественных объединений, а также запросов должностных лиц государственных и иных органов о предоставлении информации о деятельности администрации города Мурманска (далее – Администрация), поступивших в Администрацию.

1.2. В своей деятельности Отдел руководствуется Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», законами Мурманской области, Уставом муниципального образования город Мурманск и иными нормативными актами, относящимися к компетенции Отдела, настоящим Положением.

1.3. Координирует и контролирует деятельность Отдела заместитель главы администрации города Мурманска (далее – Заместитель главы) в соответствии с обязанностями, возложенными на него главой администрации города Мурманска распоряжением Администрации.

1.4. Отдел в своей деятельности взаимодействует со структурными подразделениями администрации города Мурманска (далее – структурные подразделения Администрации), исполнительными и законодательными органами государственной власти, федеральными государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и гражданами.

1.5. Отдел имеет печать, штампы, бланки установленного образца.

2. Цель и задачи Отдела

2.1. Цель – реализация гражданами своего конституционного права на обращения в органы местного самоуправления муниципального образования город Мурманск в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.2. Основными задачами Отдела являются:

- организация объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан, общественных объединений, объединений граждан, поступивших в адрес главы и заместителей главы Администрации, Администрации, а также запросов должностных лиц государственных и иных органов о предоставлении информации о деятельности Администрации по рассмотрению обращений граждан (далее - обращения и запросы);
- осуществление контроля за рассмотрением обращений и запросов;
- организация взаимодействия структурных подразделений Администрации в работе по рассмотрению обращений и запросов;
- организация проведения личного приема граждан, представителей общественных объединений (далее - граждане) главой Администрации, заместителями главы Администрации в соответствии с графиком, утверждаемым распоряжением Администрации;
- мониторинг и анализ обращений и содержащихся в них вопросов, поступивших в адрес Администрации, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер, подготовка на их основе информационно-статистических обзоров и докладов;
- обеспечение главы и заместителей главы Администрации информацией по актуальным социально значимым вопросам жителей муниципального образования город Мурманск, поступившим в Администрацию;
- оказание консультативной и методической помощи муниципальным служащим, ответственным за рассмотрение обращений в структурных подразделениях Администрации, а также осуществление информационно-справочной работы в данном направлении;
- организация работы на информационном ресурсе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на сайте ССТУ.РФ в разделах «Результаты рассмотрения обращений», «Отложенный прием»; а также координация работы структурных подразделений Администрации и подведомственных им учреждений и предприятий, осуществляющих публично значимые функции, по своевременному предоставлению в Администрацию Президента Российской Федерации информации о результатах рассмотрения обращений граждан, принятых по таким обращениям мерах;
- организация работы на информационном ресурсе Государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства (далее – ГИС ЖКХ), а именно: регистрация обращений, поступивших посредством данного ресурса, размещение ответов, подготовка и размещение ежемесячных статистических отчетов;

- организация работы на информационном ресурсе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на сайте «Инцидент менеджмент» в целях мониторинга информационных поводов, возникших на территории города Мурманска, в пяти социальных сетях – «ВКонтакте», Facebook, Instagram, Twitter и «Одноклассники»;

- изучение опыта работы с обращениями органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов исполнительной власти Мурманской области, органов местного самоуправления, внедрение положительного опыта в практику;

- организация работы по активации учетных записей, созданных гражданами самостоятельно на Едином портале государственных и муниципальных услуг;

- организация работы по выдаче пропусков в здание Администрации и Совета депутатов города Мурманска сотрудникам структурных подразделений Администрации и сторонним посетителям в соответствии с установленным порядком.

3. Функции Отдела

В соответствии с целями и задачами Отдел выполняет следующие функции:

3.1. Осуществляет прием, первичную обработку, регистрацию, аннотацию, автоматизированный учёт обращений и запросов, поступивших в адрес главы и заместителей главы Администрации, Администрации.

3.2. Организует контроль за порядком рассмотрения обращений и запросов:

- готовит проекты резолюций и передаёт обращения граждан на ознакомление должностным лицам Администрации в соответствии с распределением полномочий;

- передаёт на исполнение обращения и запросы, рассмотренные должностными лицами Администрации, в структурные подразделения Администрации;

- осуществляет учёт в электронной базе данных обращений и запросов, резолюций, поручений руководителей, сведений об исполнителе, осуществляет контроль за ходом работы по рассмотрению обращений;

- направляет адресатам обращений уведомления, где информирует о структурном подразделении Администрации, должностном лице, которому поручено рассмотрение обращения.

3.3. Направляет обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.4. Осуществляет в рамках своих полномочий контроль за объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением обращений и запросов.

3.5. Осуществляет проверку ответов заявителям на соблюдение требований Инструкции по работе с обращениями граждан в Администрации и структурных подразделениях Администрации, Инструкции по делопроизводству в Администрации, а также проверку проектов ответов на соответствие нормам русского языка, полноту и точность в случае, если обращение находится на контроле у главы или заместителей главы Администрации.

3.6. Осуществляет ежедневный прием граждан в кабинетах, закреплённых за Отделом, в том числе с использованием универсальных автоматизированных рабочих мест. Оказывает гражданам консультативную помощь.

3.7. Организует приёмы граждан по личным вопросам главой Администрации и его заместителями (далее – личный приём):

- согласовывает дни личного приёма с должностными лицами Администрации, составляет график личного приёма, утверждает его распоряжением Администрации;

- производит запись на личный приём главой Администрации и его заместителями;

- осуществляет сбор и подготовку материалов для личных приемов граждан, принимает участие в личных приёмах;

- организует работу по исполнению порядка рассмотрения обращений граждан на личном приёме, а именно: осуществляет регистрацию письменных и устных обращений граждан, принятых на личных приемах, контролирует исполнение структурными подразделениями поручений главы и заместителей главы Администрации.

3.8. Рассматривает в установленном порядке обращения и запросы по вопросам, относящимся к компетенции Отдела, или по поручению должностных лиц Администрации.

3.9. Организует временное хранение дел по рассмотренным обращениям и запросам, личным приемам граждан, формирует текущий архив в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

3.10. Осуществляет мониторинг и анализ обращений и содержащихся в них вопросов, поступивших в Администрацию, с подготовкой информационно-аналитических материалов для руководства Администрации, в том числе составляет сводный отчёт о количестве обращений, поступивших в Администрацию и её структурные подразделения для предоставления главе Администрации.

3.11. Размещает ежеквартально отчет о работе по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Администрацию, на официальном сайте Администрации.

3.12. Обобщает сведения о ходе и результатах исполнения ответов на обращения и запросы, систематически информирует руководство Администрации о состоянии исполнительской дисциплины в структурных подразделениях.

3.13. Оказывает структурным подразделениям Администрации информационную, консультативную и практическую помощь в организации

работы с обращениями граждан и ведении по ним отдельного делопроизводства.

3.14. Организует и проводит семинары, совещания, оказывает консультативную помощь для специалистов, ответственных за организацию работы с обращениями в структурных подразделениях Администрации.

3.15. Вносит данные по обращениям и осуществляет мониторинг вопросов, содержащихся в обращениях, на информационном ресурсе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на сайте ССТУ.РФ в разделе «Результаты рассмотрения обращений».

3.16. Обеспечивает ведение реестров и итоговых таблиц по организации работы с обращениями в Администрации в соответствии с методическими рекомендациями Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций.

3.17. Осуществляет подготовку ежеквартальной информации о реализации мероприятий по устраниению причин и условий, способствующих повышенной активности обращений жителей города Мурманска по наиболее актуальным вопросам в Правительство Мурманской области для подготовки сводного отчёта в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций.

3.18. Осуществляет подготовку проектов постановлений, распоряжений за подписью главы Администрации по вопросам, относящимся к компетенции Отдела.

3.19. Проводит посредством системы «Инцидент менеджмент» мониторинг опубликованных в социальных сетях и размещенных в информационно-телекоммуникационной сети Интернет материалов и отзывов о работе Администрации, размещает ответы на задаваемые вопросы.

3.20. Вносит данные по обращениям, поступившим посредством ГИС ЖКХ, а также осуществляет подготовку и размещение ежемесячных статистических отчётов на данном ресурсе.

3.21. Предоставляет заявителям информацию о ходе и результатах рассмотрения их обращений и запросов.

3.22. Организует работу по выдаче пропусков для входа в здание Администрации и Совета депутатов города Мурманска работникам структурных подразделений Администрации и сторонним посетителям в соответствии с установленным порядком.

3.23. Осуществляет активацию учетных записей, созданных гражданами самостоятельно на Едином либо региональном портале государственных услуг на основании личного присутствия и документа, подтверждающего личность.

3.24. Обеспечивает защиту информации на всех этапах ее хранения, обработки и передачи по системам и каналам связи.

4. Права Отдела

В соответствии с целями и задачами Отдел имеет право:

4.1. Запрашивать и получать от структурных подразделений

Администрации, подведомственных организаций и учреждений информацию, отчеты, сведения и материалы, необходимые для выполнения задач, стоящих перед Отделом.

4.2. Требовать от руководителей структурных подразделений Администрации, имеющих в своем распоряжении автоматизированные рабочие места, предоставления запрашиваемой информации вместе с копией в электронном виде.

4.3. Требовать от структурных подразделений Администрации соблюдения установленного порядка рассмотрения обращений граждан и запросов, поступающих в Администрацию в соответствие с Инструкцией по работе с обращениями граждан в Администрации и её структурных подразделениях.

4.4. Запрашивать и получать в установленном порядке от структурных подразделений Администрации и муниципальных предприятий, организаций и учреждений информацию и другие дополнительные материалы, касающиеся вопросов, поставленных в обращениях и запросах граждан.

4.5. Возвращать структурным подразделениям Администрации для доработки и надлежащего оформления представленные ими ответы на обращения граждан и запросы.

4.6. Осуществлять проверки структурных подразделений Администрации по соблюдению порядка рассмотрения обращений граждан и запросов, организации личного приема, по результатам проверок вносить предложения заместителю главы администрации города Мурманска, непосредственно контролирующему и координирующему деятельность Отдела, о применении дисциплинарных взысканий в случаях нарушения структурными подразделениями и должностными лицами Инструкции по работе с обращениями граждан в Администрации и её структурных подразделениях.

4.7. Осуществлять методическое руководство по работе с обращениями граждан, организовывать ознакомление с нормативными актами, относящимися к вопросам организации рассмотрения обращений граждан.

4.8. Вносить на рассмотрение руководителям Администрации предложения по вопросам совершенствования работы с обращениями граждан.

4.9. Приглашать, в случае необходимости, для участия в личном приеме граждан специалистов и должностных лиц структурных подразделений Администрации в соответствии с вопросами, поднимаемыми заявителями.

4.10. Посещать в установленном порядке для исполнения служебных обязанностей государственные органы, иные организации, по согласованию с заместителем главы администрации города Мурманска, непосредственно контролирующим и координирующим деятельность Отдела.

4.11. Знакомиться в пределах своей компетенции с документами, необходимыми для выполнения возложенных на Отдел функций.

4.12. Осуществлять иные права в соответствии с законодательством Российской Федерации, Мурманской области и муниципальными правовыми актами.

5. Руководство и организация деятельности Отдела

5.1. Руководство Отделом осуществляют начальник отдела по работе с обращениями граждан и организации предоставления муниципальных услуг администрации города Мурманска (далее – начальник Отдела) на основании действующего законодательства Российской Федерации, настоящего Положения.

5.2. Начальник Отдела:

- руководит деятельностью Отдела и обеспечивает выполнение стоящих перед ним задач;

- распределяет обязанности между муниципальными служащими Отдела в соответствии с должностными инструкциями и настоящим Положением;

- подписывает уведомления о переадресации обращений заявителей в структурное подразделение администрации города Мурманска или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, по резолюции должностного лица;

- по поручению главы и заместителей главы Администрации готовит и направляет ответы на обращения граждан, предоставляет информацию на запросы.

- вносит на рассмотрение Заместителя главы, непосредственно координирующего и контролирующего деятельность Отдела, предложения:

а) о структуре Отдела, о должностных инструкциях специалистов;

б) по совершенствованию работы Отдела;

в) о поощрении, премировании муниципальных служащих Отдела и применении к ним дисциплинарного взыскания;

- разрабатывает в необходимых случаях проекты документов по вопросам компетенции Отдела;

- участвует в заседаниях и совещаниях, проводимых в Администрации, относящихся к компетенции Отдела;

- обеспечивает выполнение муниципальными служащими Отдела правил внутреннего трудового распорядка.

5.3. Отдел планирует свою деятельность в соответствии с планом работы Администрации. Составление плана работы Отдела и контроль за его выполнением возлагается на начальника Отдела.

5.4. Сотрудники Отдела несут ответственность за выполнение возложенных на них обязанностей в соответствии с должностными инструкциями.
