Приложение
к распоряжению администрации
города Мурманска
от 14.07.2023 № 34-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 (далее – Администрация) без права юридического лица.

1.2. В своей деятельности Отдел руководствуется Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», приказом Роскомнадзора от 13.08.2021 № 156 «Об утверждении Требований к электронной форме для направления обращений российских граждан и организаций», законами Мурманской области, Уставом муниципального образования городской округ город-герой Мурманск, муниципальными правовыми актами, настоящим Положением.

1.3. Координирует и контролирует деятельность Отдела первый заместитель главы Администрации.

1.4. Отдел в своей деятельности взаимодействует со структурными подразделениями Администрации и подведомственными им учреждениями, исполнительными и законодательными органами государственной власти, федеральными государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и гражданами.

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

1.6. Отдел возглавляет начальник Отдела.

1.7. Место нахождения, почтовый, электронный адрес Отдела: 183006, г. Мурманск, пр. Ленина, д. 75, 3 подъезд, каб. 104 - 108, адрес электронной почты: oog@citymurmansk.ru.

2. Задачи Отдела

Основными задачами Отдела являются:

2.1. Обеспечение организации и порядка рассмотрения устных и письменных обращений граждан, поступающих в Администрацию, в том числе с использованием инфраструктуры электронного правительства, в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением администрации города Мурманска от 26.07.2022 № 2089 «Об утверждении порядка работы с обращениями граждан в администрации города Мурманска и назначении уполномоченных лиц по рассмотрению обращений граждан в администрации города Мурманска» (далее – Порядок работы с обращениями граждан), постановлением администрации города Мурманска от 22.11.2022 № 3640 «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в администрации города Мурманска» (далее – Инструкция по работе с обращениями граждан).

2.2. Обеспечение организации работы с сообщениями граждан поступающими в Администрацию из открытых источников, затрагивающими вопросы деятельности Администрации, в том числе размещенными в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – сообщения из открытых источников), а также поступающими в Администрацию посредством регионального портала взаимодействия с жителями «Наш Север», включая платформу обратной связи граждан с Администрацией для оформления жалоб, обращений, предложений (далее – сообщения с портала «Наш Север»), на основании Положения о муниципальном центре управления муниципального образования город Мурманск, утвержденного постановлением администрации города Мурманска от 16.06.2022 № 1577, Регламента работы муниципального центра управления муниципального образования город Мурманск, утвержденного распоряжением администрации города Мурманска от 10.08.2022 № 43-р, Регламента организации работы администрации города Мурманска и подведомственных организаций с сообщениями из открытых источников (далее – Регламент работы с сообщениями из открытых источников), утвержденного постановлением администрации города Мурманска от 27.02.2023 № 3дсп-П.

2.3. Организация проведения личного приема граждан, представителей общественных объединений (далее – граждане) главой Администрации, заместителями главы Администрации (далее – должностные лица Администрации) в соответствии с графиком, утверждаемым главой Администрации.

2.4. Мониторинг и анализ обращений граждан, сообщений из открытых источников, сообщений с портала «Наш Север», содержащихся в них вопросов, поступивших в адрес Администрации, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер, подготовку на их основе информационно-статистических обзоров и докладов.

2.5. Осуществление методического руководства и консультативной

помощи по организации, ведению и совершенствованию работы с обращениями граждан, с сообщениями из открытых источников, сообщениями с портала «Наш Север» в структурных подразделениях Администрации и подведомственных им учреждениях.

2.6. Организация работы на информационном ресурсе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет ССТУ.РФ (далее – 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.

2.7. Организация работы Администрации на информационном ресурсе государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства (далее – ГИС ЖКХ).

2.8. Организация работы Администрации на Единой цифровой платформе управления регионом (далее – ЕЦПУР).

2.9. Организация работы по активации учетных записей, созданных гражданами самостоятельно на Едином портале государственных услуг Российской Федерации.

2.10. Изучение опыта работы с обращениями граждан органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов исполнительной власти Мурманской области, органов местного самоуправления, внедрение положительного опыта в практику.

2.11. Организация работы по выдаче пропусков в здание Администрации и Совета депутатов города Мурманска.

3. Функции Отдела

Основными функциями Отдела являются:

3.1. В сфере организации своевременного, объективного и квалифицированного рассмотрения обращений граждан:

3.1.1. Прием, регистрация, ведение автоматизированного учёта поступивших в Администрацию обращений граждан в системе электронного документооборота «Обращения граждан» (далее – СЭД).

3.1.2. Подготовка проектов резолюций и передача обращений граждан в СЭД на ознакомление должностным лицам Администрации для организации рассмотрения обращений в соответствии с муниципальным правовым актом, которым утвержден Порядок работы с обращениями граждан в Администрации и назначены уполномоченные лица по рассмотрению обращений граждан, муниципальным правовым актом, которым распределены обязанности и полномочия между главой Администрации и заместителями главы Администрации.

3.1.3. Передача рассмотренных должностными лицами

Администрации обращений посредством СЭД на исполнение в структурные подразделения Администрации (далее – исполнители).

3.1.4. Осуществление учета в СЭД резолюций, поручений должностных лиц Администрации, сведений об исполнителе, контроля за ходом рассмотрения обращений граждан и сроками исполнения.

3.1.5. Согласование проектов ответов на обращения граждан за подписью должностных лиц Администрации в части контроля качества подготовки ответов, продления срока рассмотрения обращений граждан, зарегистрированных Отделом.

3.1.6. Рассмотрение обращений граждан по вопросам, входящим в компетенцию Отдела, направление ответов за подписью начальника Отдела по поручению должностных лиц Администрации.

3.1.7. Осуществление в установленном порядке регистрации ответов на обращения граждан за подписью должностных лиц Администрации, начальника Отдела.

3.1.8. Осуществление отправки ответов на обращения граждан за подписью должностных лиц Администрации, начальника Отдела посредством почтовой связи, по телекоммуникационным каналам связи.

3.1.9. Направление обращений граждан, содержащих вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях граждан вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Уведомление о переадресации обращения в структурные подразделения Администрации подписывает начальник Отдела.

3.1.10. Информирование граждан о факте поступления их обращений в Администрацию, о входящих регистрационных реквизитах их обращений, о порядке рассмотрения их обращений по запросу граждан, направивших обращения.

3.1.11 Обеспечение оформления исполненных документов в дела временного хранения.

3.1.12. Осуществление в рамках своих полномочий контроля за объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением обращений граждан и запросов по обращениям граждан.

3.1.13. Осуществление проверки проектов ответов гражданам, подготовленных исполнителями, на соблюдение требований Инструкции по работе с обращениями граждан, Инструкции по делопроизводству в Администрации, а также на соответствие нормам русского языка, полноте и качеству.

3.1.14. Осуществление проверок работы с обращениями граждан в структурных подразделениях Администрации и доведение результатов проверок до сведения должностных лиц Администрации для принятия соответствующих мер.

3.1.15. Обобщение сведений о ходе и результатах исполнения

документов, систематическое информирование должностных лиц Администрации о состоянии исполнительской дисциплины в структурных подразделениях.

3.1.16. Осуществление мониторинга сроков и качества отработки обращений граждан, обобщение сведений о количестве и характере обращений граждан, составление аналитических справок, отчетов и систематическое ознакомление с ними должностных лиц Администрации.

3.1.17. Размещение квартальных и годовых отчетов о работе по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Администрацию, на официальном сайте Администрации, контроль размещения отчетов о работе по рассмотрению обращений граждан во вкладках структурных подразделений Администрации на официальном сайте Администрации.

3.2. В части организации и проведения приемов граждан по личным вопросам должностными лицами Администрации (далее – личный приём):

3.2.1. Согласование дней личного приёма с должностными лицами Администрации, составление графика личного приема (далее – график).

3.2.2. Размещение графика на официальном сайте Администрации и на информационном стенде в фойе здания Администрации в начале текущего месяца.

3.2.3. Осуществление записи на личный прием в начале каждого текущего месяца по телефону 8(8152) 45-84-16, а также по адресу: пр. Ленина, д. 75, 3 подъезд, кабинет 108.

3.2.4. Обеспечение сбора информации по вопросам граждан, записавшихся на личный прием, участие в проведении личных приемов.

3.2.5. Организация работы по исполнению порядка рассмотрения обращений граждан на личном приеме, а именно осуществление регистрации письменных и устных обращений граждан, принятых на личном приеме, контроль исполнения поручений должностных лиц Администрации.

3.3. В части организации работы с сообщениями граждан из открытых источников и сообщениями с портала «Наш Север»:

3.3.1. Осуществление координации и мониторинга деятельности структурных подразделений Администрации и подведомственных им учреждений по своевременному и качественному рассмотрению сообщений из открытых источников, сообщений с портала «Наш Север», по вопросам, отнесенным к их компетенции.

3.3.2. Размещение ответов Администрации на сообщения из открытых источников в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети Интернет, ответов на сообщения с портала «Наш Север» на указанном портале.

3.3.3. Осуществление контроля качества рассмотрения сообщений из открытых источников, сообщений с портала «Наш Север», соблюдения сроков при подготовке ответов.

В случае выявления недостатков в работе структурных подразделений Администрации и подведомственных им учреждений с сообщениями из открытых источников, сообщениями с портала «Наш Север» информирование

должностных лиц Администрации для организации работы по устранению недостатков.

3.3.4. Обеспечение рейтингования Администрации по количеству, качеству, скорости, полноте реагирования на сообщения из открытых источников, сообщения с портала «Наш Север», обращения граждан.

3.4. В сфере осуществления работы на ССТУ.РФ:

3.4.1. Размещение информации по обращениям граждан, зарегистрированным в Администрации, в том числе результатов их рассмотрения.

3.4.2. Актуализация информации о деятельности Администрации на ССТУ.РФ.

3.4.3. Организация и проведение Общероссийского дня приема граждан в Администрации.

3.4.4. Взаимодействие со структурными подразделениями Администрации, оказание информационной, консультационной и практической помощи в организации работы по размещению результатов рассмотрения обращений на ССТУ.РФ.

3.4.5. Ежемесячная подготовка обзора статистической информации о результатах рассмотрения обращений граждан, размещаемых на ССТУ.РФ структурными подразделениями и подведомственными им учреждениями, осуществляющими публично значимые функции.

3.5. В части организации работы Администрации в ГИС ЖКХ:

3.5.1. Регистрация обращений граждан, поступивших в Администрацию посредством данного ресурса.

3.5.2. Размещение ответов гражданам.

3.5.3. Подготовка и размещение ежемесячных статистических отчетов.

3.6. В части организации работы Администрации на ЕЦПУР:

3.6.1. Организация работы с внутренними поручениями Губернатора Мурманской области и его заместителей (далее – поручения) в части решения вопросов, относящихся к компетенции Администрации по обращениям граждан, поступившим в Администрацию посредством данного ресурса.

3.6.2. Направление поручений исполнителям для организации работы и подготовки ответов, согласование ответов с должностными лицами, размещение согласованных ответов на данном ресурсе.

3.6.3. Контроль сроков рассмотрения и подготовки ответов структурными подразделениями Администрации по исполнению поручений.

3.7. В сфере осуществления методического руководства по организации, ведению и совершенствованию работы с обращениями граждан, сообщениями из открытых источников, сообщениями с портала «Наш Север», контроля соблюдения установленного порядка работы с обращениями граждан, сообщениями из открытых источников, сообщениями с портала «Наш Север» структурными подразделениями Администрации и подведомственными им учреждениями:

3.7.1. Оказание структурным подразделениям Администрации информационной, консультативной и практической помощи в организации

работы с обращениями граждан, сообщениями из открытых источников, сообщениями с портала «Наш Север», подготовке ответов на них.

3.7.2. Организация и проведение семинаров по мере необходимости для специалистов структурных подразделений Администрации и подведомственных им учреждений, ответственных за работу с обращениями граждан, сообщениями из открытых источников, сообщениями с портала «Наш Север».

3.7.3. Осуществление еженедельного и ежемесячного мониторинга своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, сообщений из открытых источников, сообщений граждан с портала «Наш Север», обобщение данных и направление их первому заместителю главы Администрации, координирующему и контролирующему деятельность Отдела.

3.7.4. Разработка рекомендаций по улучшению работы с обращениями граждан, сообщениями из открытых источников, сообщениями граждан с портала «Наш Север» для специалистов структурных подразделений Администрации и подведомственных им учреждений.

3.7.5. Разработка и обеспечение применения правовых актов и методических документов по работе с обращениями граждан, сообщениями из открытых источников, сообщениями с портала «Наш Север», осуществление контроля их исполнения.

3.8. В рамках работы по активации учетных записей, созданных гражданами самостоятельно на Едином портале государственных услуг Российской Федерации.

Активация учетных записей граждан, зарегистрировавшихся на Едином портале государственных услуг Российской Федерации в Администрации по следующим адресам:

- пр. Ленина, д. 75, 3 подъезд, каб. 107;
- ул. Комсомольская, д. 10, каб. 204.

3.9. Выполнение иных функций, возложенных на Отдел в соответствии с муниципальными правовыми актами Администрации и поручениями главы Администрации, заместителями главы Администрации.

4. Права и обязанности Отдела

4.1. Отдел с целью выполнения возложенных на него функций имеет право:

4.1.1. Запрашивать и получать от структурных подразделений Администрации и подведомственных им учреждений информацию, отчеты, сведения и материалы, необходимые для выполнения задач, стоящих перед Отделом.

4.1.2. Планировать и осуществлять проверки структурных подразделений Администрации по соблюдению порядка рассмотрения обращений граждан, организации личного приема в соответствии с требованиями действующего законодательства, вносить предложения по результатам проверок.

4.1.3. Возвращать исполнителям проекты ответов для доработки и дополнительного рассмотрения, если ответ не содержит полной информации о решении указанных в обращении или сообщении вопросов в соответствии с Порядком работы с обращениями граждан, Регламентом работы с сообщениями из открытых источников, сообщениями с портала «Наш Север».

4.1.4. Вносить предложения по предупреждению и устранению причин несвоевременного и некачественного рассмотрения обращений граждан, сообщений из открытых источников, сообщений с портала «Наш Север».

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

4.1.6. Разрабатывать предложения о структуре Отдела.

4.2. Отдел обязан:

4.2.1. Обеспечивать выполнение задач и функций, установленных настоящим Положением.

4.2.2. Своевременно представлять в установленном порядке отчеты и иные сведения о деятельности Администрации по рассмотрению обращений граждан, сообщений с портала «Наш Север, сообщений из открытых источников.

4.2.3. Осуществлять координацию деятельности структурных подразделений Администрации и подведомственных им учреждений по вопросам компетенции Отдела.

5. Руководство и организация деятельности Отдела

5.1. Отдел возглавляет начальник Отдела, назначаемый на должность и освобождаемый от нее распоряжением Администрации.

5.2. Начальник Отдела:

5.2.1. Подчиняется непосредственно первому заместителю главы Администрации.

5.2.2. Руководит деятельностью Отдела и несет персональную ответственность за ее результаты.

5.2.3. Разрабатывает и предоставляет на утверждение должностные инструкции муниципальных служащих Отдела, вносит руководству предложения о назначении, перемещении и освобождении от должности муниципальных служащих Отдела, поощрении сотрудников Отдела и применении к ним дисциплинарных взысканий.

5.2.4. В пределах своей компетенции принимает решения, обязательные для выполнения муниципальными служащими Отдела.

5.2.5. Распределяет обязанности между муниципальными служащими Отдела.

5.2.6. Обеспечивает выполнение муниципальными служащими Отдела Правил внутреннего трудового распорядка Администрации.

5.2.7. Осуществляет иные полномочия, необходимые для выполнения возложенных на Отдел задач и функций.

5.3. Муниципальные служащие Отдела несут ответственность за

выполнение возложенных на них обязанностей в соответствии с должностными инструкциями.

_____