Приложение
к распоряжению администрации
города Мурманска
от 12.03.2025 № 14-р

Положение
об отделе по работе с обращениями граждан
администрации города Мурманска

1. Общие положения

1.1. Отдел по работе с обращениями граждан 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 28.12.2024 № 547-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан 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», Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Указом Президента РФ от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», 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 заместитель Главы города Мурманска.

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 необходимые для осуществления своей деятельности бланк, штампы, печати.

2. Цели и задачи Отдела

2.1. Обеспечение своевременного, объективного, всестороннего, рассмотрения обращений граждан, адресованных в Администрацию, Главе города Мурманска, первому заместителю Главы города Мурманска, заместителям Главы города Мурманска, управляющему делами администрации города Мурманска (далее – Руководство), а также обеспечение реализации иных форм взаимодействия Руководства с населением.

2.2. Задачами Отдела являются:

2.2.1. Организация своевременного, объективного, всестороннего рассмотрения письменных и направленных в форме электронного документа предложений, заявлений, жалоб (далее – обращения) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, включая объединения граждан (далее – заявители), направленных в Администрацию, Руководству, а также устных обращений в орган местного самоуправления, Руководству.

2.2.2. Организация порядка рассмотрения и своевременность рассмотрения обращений и сообщений граждан, поступающих в Администрацию посредством функционала Платформы обратной связи (далее – ПОС) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2.2.3. Организация 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 в системе мониторинга «Инцидент-менеджмент» (далее – сообщения из открытых источников).

2.2.4. Организация работы в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ (далее – ССТУ.РФ), на Единой цифровой платформе управления регионом (далее – ЕЦПУР), на информационном ресурсе государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства (далее – ГИС ЖКХ) в Администрации.

2.2.5. Организация и проведение личного приема заявителей Руководством, выездных встреч, прямых линий.

2.2.6. Организация отработки сообщений, поступающих посредством Единой системы мониторинга состояния сферы жилищно-коммунального хозяйства в Мурманской области (далее – Единая система).

2.2.7. Организация работы по активации учетных записей, созданных гражданами самостоятельно посредством федеральной государственной информационной системы ЕПГУ.

3. Функции Отдела

В соответствии с возложенными задачами Отдел осуществляет следующие функции:

3.1. Осуществляет прием, регистрацию, ведение автоматизированного учёта поступивших в Администрацию обращений в системе электронного документооборота «Обращения граждан» (далее – СЭД).

3.2. Готовит проекты резолюций и передачу обращений в СЭД на ознакомление Руководству для организации рассмотрения обращений.

3.3. Передает обращения, рассмотренные Руководством, посредством СЭД на исполнение в структурные подразделения Администрации (далее – исполнители).

3.4. Осуществляет учет в СЭД резолюций, поручений Руководства, сведений об исполнителе, контроль за ходом рассмотрения обращений и сроками их исполнения.

3.5. Осуществляет согласование проектов ответов на обращения за подписью Руководства. По поручению Руководства осуществляет подготовку проектов ответов на обращения за подписью Руководства.

3.6. Регистрирует в установленном порядке ответы на обращения за подписью Руководства.

3.7. Осуществляет отправку ответов на обращения за подписью Руководства посредством почтовой связи, по телекоммуникационным каналам связи.

3.8. Направляет обращения, содержащие 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.

Контролирует соблюдение сроков направления по компетенции обращений.

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

3.9. Осуществляет проверку проектов ответов на обращения, подготовленных исполнителями, на соблюдение требований Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Инструкции по работе с обращениями граждан, Инструкции по делопроизводству в Администрации, а также на соответствие нормам русского языка, отсутствие фактических ошибок.

3.10. Осуществляет контроль за сроками исполнения ответов на обращения и их надлежащим исполнением.

3.11. Направляет основным исполнителям справки-напоминания о количестве обращений, находящихся у них на исполнении, сроках их исполнения.

3.12. Истребует разъяснения (служебные записки, объяснительные) в случае нарушения сроков исполнения документа по резолюции, а также при предоставлении проекта ненадлежащего качества для подготовки информации Руководству с целью принятия соответствующих мер к исполнителю.

3.13. Осуществляет модерацию, координацию, отправку на исполнение, контроль исполнения обращений и сообщений, поступающих посредством ПОС в Администрацию, распределение их на исполнение в структурные подразделения Администрации и подведомственные им учреждения по вопросам, относящимся к их компетенции.

3.14. Осуществляет подготовку проведения прямой линии Главой города Мурманска посредством функционала ПОС в части размещения информации о запланированной прямой линии в специальном разделе ПОС, обеспечения возможности заявителям задавать вопросы Главе города Мурманска посредством ПОС, направление указанных вопросов исполнителям для подготовки проектов ответов, размещение ответов за подписью Главы города Мурманска на ПОС.

3.15. Осуществляет координацию и мониторинг деятельности структурных подразделений Администрации и подведомственных им учреждений по своевременному, всестороннему и объективному рассмотрению сообщений из открытых источников по вопросам, отнесенным к их компетенции.

3.16. Размещает ответы Администрации на сообщения из открытых источников в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

3.17 Осуществляет контроль рассмотрения сообщений из открытых источников, соблюдения сроков исполнения ответов.

В случае выявления недостатков в работе структурных подразделений Администрации и подведомственных им учреждений с сообщениями из открытых источников информирует Руководство для принятия мер по устранению недостатков.

3.18. Размещает своевременно информацию по обращениям, зарегистрированным в Администрации, в том числе результатам их рассмотрения на ССТУ.РФ.

3.19. Актуализирует информацию о деятельности Администрации на ССТУ.РФ.

3.20. Организует проведение Общероссийского дня приема граждан в Администрации с использованием ССТУ.РФ.

3.21. Взаимодействует со структурными подразделениями Администрации, оказывает информационную, консультационную и практическую помощь в организации работы по размещению результатов рассмотрения обращений на ССТУ.РФ.

3.22 Готовит обзор статистической информации о результатах рассмотрения обращений, размещаемых на ССТУ.РФ структурными подразделениями и подведомственными им учреждениями, осуществляющими публично значимые функции.

3.23. Осуществляет работу с обращениями, поступающими в Администрацию посредством ГИС ЖКХ, «ОНФ. Помощь» (http://crm.onf.ru), с учетом требований указанных информационных систем.

3.24. Организует работу с поручениями Губернатора Мурманской

области и его заместителей, поступающими посредством ЕЦПУР, в части вопросов, относящихся к компетенции Администрации, по обращениям и сообщениям.

3.25. Осуществляет контроль за сроками и полнотой подготовки ответов на все поставленные вопросы в обращении по исполнению поручений, поступивших посредством ЕЦПУР.

3.26. Согласует даты личного приёма с Руководством, составляет график личного приема (далее – график).

3.27. Осуществляет запись заявителей на личный прием в начале каждого текущего месяца.

3.28. Обеспечивает сбор информации по вопросам заявителей, записавшихся на личный прием, участвует в проведении личных приемов.

3.29. Участвует в выездных встречах Руководства с гражданами, ведет протокол выездной встречи (далее – протокол), отражающий перечень вопросов, поступивших во время встречи, предложений по решению возникших вопросов, поручений Руководства по итогам встречи.

3.30. Передаёт протокол в течение трех рабочих дней на утверждение Руководителю, проводившему выездную встречу.

3.31. Организует рассмотрение и исполнение поручений, утвержденных протоколом, путем их регистрации в СЭД.

3.32. Распределяет сообщения, поступающие от операторов Единой системы о происшествиях, авариях, нарушениях и прочих проблемах, относящихся к компетенции органов местного самоуправления, исполнителям.

3.33. Осуществляет возврат сообщений, решение вопросов в которых не относится к полномочиям Администрации, операторам Единой системы.

3.34. Контролирует сроки предоставления ответов на сообщения, направление ответов операторам Единой системы для предоставления актуальной информации гражданам.

3.35. Принимает участие в отработке сообщений из открытых источников, вопросов, озвученных в прямом эфире, в день проведения Губернатором Мурманской области прямой линии, направляя исполнителям структурных подразделений Администрации и подведомственных им организаций комментарии и вопросы, со сроком предоставления ответа – 30 минут; размещает ответы в социальных сетях во время трансляции прямой линии и в течение двух часов с момента её окончания.

3.36. Организует активацию / восстановление учетной записи граждан, зарегистрировавшихся на ЕПГУ.

3.37. Организует работу по выдаче пропусков в административное здание, расположенное по адресу: г. Мурманск, пр. Ленина, д. 75 (подъезд № 3) в соответствии с Регламентом работы администрации города Мурманска.

3.38. Оказывает структурным подразделениям Администрации информационную, консультативную и практическую помощь в организации работы с обращениями и сообщениями из открытых источников, ведении по

ним отдельного делопроизводства.

3.39 Осуществляет проверку работы с обращениями и сообщениями из открытых источников в структурных подразделениях Администрации и доводит результаты проверок до сведения Руководства.

3.40. Готовит аналитические справки, отчеты о работе с обращениями и сообщениями из открытых источников в Администрации и структурных подразделениях Администрации.

3.41. Обеспечивает открытость и доступность информации об обращениях на официальном сайте Администрации.

3.42. Обеспечивает оформление исполненных документов в дела временного хранения.

3.43. Разрабатывает проекты муниципальных правовых актов, относящихся к компетенции Отдела.

3.44. Выполняет иные функции, возложенные на Отдел в соответствии с муниципальными правовыми актами и поручениями Руководства.

4. Права Отдела

Отдел с целью выполнения возложенных на него функций имеет право:

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

4.2. 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.

4.3. Возвращать исполнителям проекты ответов для доработки и дополнительного рассмотрения, если ответ не содержит полной информации о решении указанных в обращении или сообщении вопросов, если оформление не соответствует Инструкции по делопроизводству в Администрации

4.4. Вносить предложения по предупреждению и устранению причин несвоевременного и некачественного рассмотрения обращений граждан, сообщений и обращений, поступивших посредством ЕПГУ, сообщений из открытых источников.

4.5. По указанию Руководства направлять своих представителей для участия в совещаниях, конференциях и семинарах по вопросам, отнесенным к компетенции Отдела.

4.6. Участвовать в работе коллегиальных органов, рабочих групп, инициировать их создание в пределах своей компетенции.

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

5. Структура и организация деятельности

5.1. Отдел возглавляет начальник, назначаемый на должность и освобождаемый от должности распоряжением Главы города Мурманска.

5.2. Начальник Отдела руководит деятельностью Отдела и несет персональную ответственность за ее результаты.

5.3. Начальник Отдела:

- определяет функции и распределяет обязанности между работниками Отдела, разрабатывает и представляет на утверждение заместителю Главы города Мурманска должностные инструкции работников Отдела;
- обеспечивает выполнение в установленные сроки указаний Руководства по вопросам, входящим в компетенцию Отдела;
- вносит на рассмотрение Руководства вопросы, отнесенные к компетенции Отдела;
- принимает участие в работе коллегиальных органов Администрации;
- вносит Руководству предложения по поощрению работников Отдела и применению к ним дисциплинарных взысканий;
- подписывает служебную документацию в пределах своей компетенции, визирует документы от имени Отдела;
- готовит необходимую информацию по вопросам, входящим в компетенцию Отдела;
- выполняет иные поручения Руководства.

5.4. Специалисты Отдела являются муниципальными служащими администрации города Мурманска и на них распространяются требования и ограничения, установленные законодательством Российской Федерации и Мурманской области о муниципальной службе.

6. Ответственность

6.1. Всю полноту ответственности за выполнение возложенных настоящим положением на Отдел функций несет начальник Отдела в соответствии с действующим законодательством.

6.2. Степень ответственности специалистов Отдела устанавливается соответствующими должностными инструкциями.

_____