**Выписка из Положения об отделе по обращениям граждан**

Отдел по обращениям граждан (далее – Отдел) является структурным подразделением комитета по жилищной политике администрации города Мурманска (далее – Комитет) в соответствии со штатным расписанием Комитета и подчиняется председателю Комитета.

В своей деятельности Отдел руководствуется Конституцией Российской Федерации, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, законами и постановлениями Мурманской области, Уставом муниципального образования город Мурманск, постановлениями и распоряжениями администрации города Мурманска, решениями Совета депутатов города Мурманска, Регламентом работы администрации города Мурманска, Инструкцией по делопроизводству в администрации города Мурманска, Положением о комитете по жилищной политике администрации города Мурманска, локальными актами Комитета, а также данным Положением.

Отдел возглавляет начальник Отдела, назначаемый на должность и освобождаемый от должности председателем Комитета.

Целями и задачами Отдела являются:

Обеспечение рассмотрения в установленном порядке письменных и устных обращений граждан и юридических лиц, поступивших в Комитет.

 Осуществление контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.

Исходя из целей и задач, Отдел осуществляет следующие функции:

 Прием обращений граждан и их регистрация в системе электронного документооборота «CompanyMedia».

Рассмотрение обращений граждан в соответствии с действующим законодательством.

Направление обращений граждан в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Уведомление граждан о направлении обращений на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Осуществление контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан специалистами Комитета.

Разработка предложений по совершенствованию работы по рассмотрению обращений граждан в Комитете.

Формирование квартальных и ежемесячных отчетов о состоянии работы с обращениями граждан.

Размещение информации, касающейся рассмотрения обращений граждан, в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства.

Размещение информации о результатах рассмотрения обращений граждан на информационном ресурсе ССТУ.РФ.

Организация проведения личного приема граждан председателем Комитета и его заместителями.

Оказание методической и консультативной помощи специалистам отделов Комитета при рассмотрении обращений.

Информирование граждан о порядке направления обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу, в том числе по телефону.

Осуществление в установленном порядке работы по комплектованию, хранению, учету и использованию архивных документов, образовавшихся в ходе деятельности Отдела.

Осуществление иных функций, связанных с выполнением возложенных на Отдел задач.

Отдел в пределах своей компетенции в целях реализации функций имеет право:

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

Запрашивать от отделов Комитета информацию, справки, документы и материалы, необходимые Отделу для выполнения своих функций.

Вносить предложения председателю Комитета по вопросам организации работы, относящейся к компетенции Отдела.

Запрашивать и получать в установленном порядке от предприятий, организаций и учреждений независимо от формы собственности, в том числе подведомственных, документы и информацию, необходимую для решения вопросов, относящихся к полномочиям Отдела.

Осуществлять иные права, связанные с выполнением возложенных на Отдел функций.

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